

TERMO DE REFERÊNCIA v1.0

Número do Processo - SISLOG
108091
Número do Processo - SEI
202400005028056

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 202400005028056
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	Contratação de produtos e serviços Microsoft
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de serviços, nos termos do cronograma constante neste TR (se aplicável).
2.3. Natureza da execução do objeto	Fornecimento de Bens e Materiais e 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 36 meses, contados imediatamente após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, 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:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	SKU/CÓDIGO SGD	MÉTRICA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (12 meses)	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (36 meses)	VALOR TOTAL ESTIMADO (12 meses)	VALOR TOTAL ESTIMADO (36 meses)
Único	1	PowerBI PRO	NK4-00002/MS.5.0-A1173	Subscrição	300	R\$ 532,64	R\$ 1.597,91	R\$ 159.791,00	R\$ 479.373,00
	2	SQL Server Enterprise Edition Software SA - 2 core	7JQ-00343/MS.5.0-A0422	Subscrição	4	R\$ 26.332,75	R\$ 78.998,24	R\$ 105.330,99	R\$ 315.992,96
	3	Windows Server DataCenter Software SA - 2 Core	9EA-00278/MS.5.0-A0669	Subscrição	120	R\$ 950,92	R\$ 2.852,77	R\$ 114.110,80	R\$ 342.332,40
	4	Azure Monetary Commitment	6QK-00001	Creditos	298	R\$ 8.013,16	R\$ 24.039,49	R\$ 2.387.922,67	R\$ 7.163.768,02
	5	Planner P1	TRS-00002/MS.5.0-A1157	Subscrição	370	R\$ 506,12	R\$ 1.518,35	R\$ 187.263,17	R\$ 561.789,50
	6	Project Online Plan3	7SY-00006/MS.5.0-A1152	Subscrição	100	R\$ 1.441,71	R\$ 4.325,13	R\$ 144.171,00	R\$ 432.513,00
	7	Project Online Plan5	7SY-00002/MS.5.0-A1154	Subscrição	15	R\$ 2.851,95	R\$ 8.555,85	R\$ 42.779,25	R\$ 128.337,75
	8	Serviços de Técnicos Especializados	-	Horas	2380	R\$ 240,86	R\$ 240,86	R\$ 191.082,27	R\$ 573.246,80
VALOR TOTAL ESTIMADO								R\$ 3.332.451,14	R\$ 9.997.353,43

3.2. Abaixo detalhamento dos itens da contratação:

Lote único	
Descrição do item 001	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
PowerBI PRO	
Quantidade	300
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 1.597,91
Valor Total	R\$ 479.373,00

Lote único	
Descrição do item 002	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
SQL Server Enterprise Edition Software SA - 2 core	
Quantidade	4
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)

Valor Unitário	R\$ 78.998,24
Valor Total	R\$ 315.992,96

Lote único	
Descrição do item 003	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
Windows Server DataCenter Software SA - 2 Core	
Quantidade	120
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 2.852,77
Valor Total	R\$ 342.332,40

Lote único	
Descrição do item 004	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
Azure Monetary Commitment	
Quantidade	298
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 24.039,49
Valor Total	R\$ 7.163.768,02

Lote único	
Descrição do item 005	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
Planner P1	
Quantidade	370
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 1.518,35
Valor Total	R\$ 561.789,50

Lote único	
Descrição do item 006	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
Project Online Plan3	
Quantidade	100
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 4.325,13
Valor Total	R\$ 432.513,00

Lote único	
Descrição do item 007	
Código 670 - Licença para Uso de Software, conforme Termo de Referência.	
Informações Adicionais	
Project Online Plan5	
Quantidade	15
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 8.555,85
Valor Total	R\$ 128.337,75

Lote único	
Descrição do item 008	
Código: 1066 - serviços técnicos especializados, licenciamento e consultoria em soluções, aplicações e serviços de tecnologia da informação - ti. - Complemento TR: Serviços de Técnicos Especializados	
Informações Adicionais	
Serviços de Técnicos Especializados	
Quantidade	2380
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	edifício da sti (complexo da sec. economia)
Valor Unitário	R\$ 240,86
Valor Total	R\$ 573.246,80

3.3. Preço Total Estimado: não sigiloso - R\$ 9.997.353,43 (Nove milhões novecentos e noventa e sete mil trezentos e cinquenta e três Reais e Quarenta e três centavos).

3.4. 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.

3.5. 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. Segue abaixo detalhamento dos produtos presente contratação:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	SKU/CÓDIGO SGD	MÉTRICA	QUANTIDADE	DETALHAMENTO
Único	1	PowerBI PRO	NK4-00002/MS.5.0-A1173	Subscrição	300	Licenciamento de PowerBI usuário. Elegível para usuários que irão criar e editar dashs/relatórios
	2	SQL Server Enterprise Edition Software SA - 2 core	7JQ-00343/MS.5.0-A0422	Subscrição	4	Software Assurance (SA) de licenças SQL Server Enterprise já existentes, que garante o direito a futuras atualizações do software e suporte técnico.
	3	Windows Server DataCenter Software SA - 2 Core	9EA-00278/MS.5.0-A0669	Subscrição	120	Software Assurance (SA) de licenças Windows Server Datacenter já existentes, que garante o direito a futuras atualizações do software e suporte técnico.
	4	Azure Monetary Commitment	6QK-00001	Creditos	298	Créditos em nuvem Microsoft Azure. Será utilizado para provisionar ambiente de PowerBI Premium já existente e que passou a se chamar Microsoft Fabric.
	5	Planner P1	TRS-00002/ MS.5.0-A1157	Subscrição	370	Subscrição para uso do Project Online. Licença por usuário. Plan 01 contempla funcionalidades básicas de gerenciamento de projetos e acesso exclusivamente via WEB
	6	Project Online Plan3	7SY-00006/MS.5.0-A1152	Subscrição	100	Subscrição para uso do Project Online. Licença por usuário. Plan 03 contempla funcionalidades avançadas de gerenciamento de projetos e acesso WEB e utilização do Project Professional em sua estação de trabalho
	7	Project Online Plan5	7SY-00002/MS.5.0-A1154	Subscrição	15	Subscrição para uso do Project Online. Licença por usuário. Plan 05 contempla funcionalidades avançadas de gerenciamento de projetos e acesso WEB e utilização do Project Professional em sua estação de trabalho. Inclui também gerenciamento de portfólio.
	8	Serviços de Técnicos Especializados	-	HST	2380	Serviços de Consultoria Técnica Especializada Microsoft Partner

Tabela 02 – Detalhamento dos itens

4.3. Especificações comuns aos itens 01 ao 07

4.3.1. Os softwares deverão estar em concordância com os produtos ofertados pela empresa Microsoft do Brasil, e a CONTRATADA deverá ser revendedora dos produtos Microsoft credenciada pela mesma e autorizada a fornecer para a administração pública.

4.3.2. O licenciamento dos itens de produtos Microsoft listados na Tabela 01 deverá ser na modalidade Enterprise Agreement (EA) ou Enterprise Agreement Subscription (EAS).

4.3.3. A Secretaria-Geral de Governo de Goiás firmou Termo de Adesão ao Acordo Corporativo nº 8/2020, firmado entre a União, por intermédio da Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME), e do outro lado a empresa Microsoft do Brasil Importação e Comércio de Software e Vídeo Games Ltda.

4.3.3.1.O referido Termo de Adesão foi firmado em 21/12/2021 e pode ser consultado através do documento: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/catalogos-de-solucoes-de-tic-com-condicoes-padroneizadas-para-licenciamento-de-software/arquivos/microsoft/termos-de-adesao/5termo-de-adesao-microsoft-go.pdf>.

4.3.4. As licenças deverão ser vinculados ao Tenant Microsoft: goiasgovbr.onmicrosoft.com.

4.3.5. As versões de cada *software* deve ser a última disponível no mercado na data de entrega do produto.

4.3.6. O idioma do *software* deve ser o Português, ou Inglês se o fabricante ainda não houver disponibilizado versão em Português Brasil, assim como a documentação técnica.

4.3.7. Em caso de atualização do produto, quando a aplicação da nova versão resultar em perda de dados, incapacidade de abertura ou gravação de arquivos ou qualquer outra compatibilidade relativamente as versões anteriores, tais restrições deverão estar claramente relatadas na descrição dos requisitos de natureza técnica das propostas.

4.3.8. Em caso de atualização do produto o mesmo deve estar disponível pelo fabricante em site oficial para *download* e geração de mídias avulsa.

4.3.9. As novas versões dos produtos contratados, quando aplicável, deverão ser disponibilizadas em 30 (trinta dias), a partir do lançamento oficial da nova versão.

4.3.10. Em caso de mudança de Part Number ou SKU por parte do Fabricante, a licença disponibilizada não poderá sofrer qualquer tipo de descontinuidade, e, conforme o caso, deverá ser fornecido ao Contratante a licença equivalente aquela descontinuada.

4.3.11. Fator de conversão de licenças:

4.3.11.1. A CONTRATANTE se reserva do direito de utilizar o saldo de licenças NÃO DISPONIBILIZADAS conforme a necessidade de cada órgão. Para tal, será utilizado o Fator de Conversão de Licenças (FCL) conforme fórmula abaixo:

FCL = VLN/VLP

Onde:

FCL = Fator de Conversão de Licenças

VLN = Valor Unitário da Licença não Disponibilizada VLP = Valor Unitário da Licença Pretendida

4.3.11.2. A CONTRATANTE poderá converter qualquer licença NÃO DISPONIBILIZADA em licenças cuja necessidade foi levantada ao longo da execução contratual. Tal solicitação deverá ser efetuada através de ordem de serviço. Cabe ressaltar que essa previsão permitirá o uso das licenças inicialmente previstas com 1 unidade sem uma necessidade mapeada no momento, de modo a permitir o uso pelo exposto anteriormente.

4.3.11.3. O pagamento das licenças convertidas deverá observar a ordem de serviço aberta e contará a partir do momento da ativação.

4.3.11.4. Solicitações de ajuste de licenças NÃO DISPONIBILIZADAS podem ocorrer no intervalo mínimo de 3 (três) meses. Necessidades fora desse prazo deverão ser acordadas entre a Contratante e a Contratada, observado a viabilidade técnica para tal solicitação.

4.4. Dos créditos azure e gestão de uso

4.4.1. A CONTRATADA atuará como intermediário (integrador) entre a CONTRATANTE e o provedor de serviços Microsoft Azure.

4.4.2. A CONTRATADA deve comprovar, durante a execução do contrato, ser empresa autorizada a comercializar os serviços e prestar suporte técnico do provedor. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma conta no provedor em nome da CONTRATANTE, por meio da qual serão provisionados os serviços do Azure Prepayment;

4.4.3. Cada crédito terá validade de, no mínimo, 12 meses a contar da data de registro desses créditos no portal do provedor de nuvem, sendo renovados para cada ano de contrato, conforme modelo de contratação do fabricante.

4.4.4. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução de gestão com telemetria de consumo dos créditos Azure através de um portal Web, com a finalidade de fornecer dados relativos à utilização dos serviços, com as seguintes características:

Prover um dashboard customizável;

Permitir a análise dos créditos Azure utilizados e não utilizados;

Atribuir usuários e permissões de acesso, monitoramento e alertas de custos e de níveis de uso;

Possibilitar a visualização dos usuários da CONTRATANTE de todos os projetos e recursos;

Emitir relatório gerencial por centro de custos, com informações referentes ao orçamento, valores utilizados e saldo restante.

- 4.4.5. O local de instalação da ferramenta será avaliado, em conjunto, entre a Contratante e a Contratada, devendo a Contratada seguir a orientação final da Contratante, devidamente justificada;
- 4.4.6. Todos os custos de implantação, manutenção e suporte técnico desta ferramenta ficam a cargo da CONTRATADA;
- 4.4.7. A solução deve ser dinâmica, podendo o usuário selecionar um ou mais dias específicos para verificar o consumo por categoria de produtos;
- 4.4.8. A solução deve permitir a seleção de uma categoria de serviço e identificar os grupos/assinaturas que mais consomem esse serviço;
- 4.4.9. A solução deve indicar graficamente o consumo por região, permitindo a seleção de uma região específica e analisando os serviços consumidos na região selecionada;
- 4.4.10. A solução deve permitir a análise de consumo mensal;
- 4.4.11. Com o apoio de especialista com foco em FinOPs, Arquiteto em Nuvem, será prestado gerenciamento dos custos, apoio adicional relacionado a dúvidas de consumo, técnicas e operacionais do ambiente, além de apoiar em possíveis aberturas de chamados, conforme a necessidade;
- 4.4.12. Além dos requisitos citados acima, as seguintes atividades estão previstas:
 elaboração de até sete dashboards personalizados construídos para o ambiente;
 reunião periódica para apresentação dos relatórios de consumo, sugestões de melhorias e redução de custos e monitoração proativa de consumo anômalo.

4.5. Descrição do Serviços de Técnicos Especializados

- 4.5.1. Os serviços técnicos especializados da contratada serão utilizados na implementação de novos serviços, suporte, diagnóstico, criação de dashboards e otimização do ambiente operacional da CONTRATANTE.
- 4.5.2. Os serviços serão solicitados e executados, preferencialmente, de forma remota.
- 4.5.3. Os serviços devem utilizar roteiros de atendimento pré-definidos para cada tipo de ocorrência, visando padronizar o atendimento, e proporcionar definição de metas e indicadores aceitáveis para o serviço;
- 4.5.4. Os serviços deverão utilizar sistema informatizado para registro e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos chamados e incidentes informados pela CONTRATANTE;
- 4.5.5. A contratada deverá elaborar, a partir da reunião de alinhamento da demanda, um Plano de Projeto contendo estimativas de prazo de execução, custos em HORAS, requisitos funcionais e não funcionais, plano de risco e cronograma.
- 4.5.6. A unidade de referência adotada para a validação dos serviços técnicos é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho de atividade de serviços de baixa complexidade. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, é necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos 04 níveis de complexidade: Especialista Fabricante, Especialista, Intermediário e Técnico.
- 4.5.7. A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.
- 4.5.8. Sempre que o CONTRATANTE necessitar da execução de um serviço sob demanda, será formalmente solicitado uma Proposta de Execução de Serviços ao preposto da Contratada, que deverá encaminhar em até 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação formal do CONTRATANTE, uma Proposta de Execução de Serviço.
- 4.5.9. Qualquer solicitação de alteração do projeto por parte da CONTRATANTE deverá gerar nova proposta de serviço com atualização das informações originais, principalmente com as novas previsões de custos. Uma ordem de serviço complementar deverá ser gerada antes da execução das novas atividades.
- 4.5.10. Os serviços poderão ser demandados para execução presencial ou remota, ficando a critério da CONTRATANTE esta decisão.
- 4.5.11. Proposta de Execução de Serviço deverá conter:
 Número de identificação da proposta;
 Descrição do serviço;
 Lista de tarefas e suas atividades;
 Perfil de profissional responsável por cada atividade;
 Cronograma de execução das tarefas;
 Local de execução das atividades;
 Condições para aceite e recebimento definitivo;
 Qualquer outra informação pertinente.
- 4.5.12. Assim, uma tarefa é um documento que possui uma sequência de atividades a ser realizada, cada uma possuindo uma complexidade e duração características, formando uma linha de produção. Cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados e a qualidade mínima exigida.
- 4.5.13. Ao final de cada mês, a CONTRATADA terá direito de faturar as solicitações de serviço realizadas e aceitas. As solicitações de serviço com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas.
- 4.5.14. O esforço empregado na execução da demanda é responsabilidade da CONTRATADA, ou seja, qualquer fator (por exemplo: atraso) que não tenha sido causado pela mudança do escopo do que foi demandado, não acarretará ônus financeiro para o CONTRATANTE.
- 4.5.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal de registro de solicitações de serviço, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço.
- 4.5.16. Quando houver necessidade de realizar atividades cujo processo não tenha sido previamente definido, deverá ser realizada sua inclusão no Catálogo de Serviços. A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão estar em acordo referente à complexidade e o esforço da nova atividade, por meio da anuência de um Gerente Técnico da CONTRATADA e do Gestor responsável do CONTRATANTE.
- 4.5.17. A partir do Plano de Projeto, à critério da CONTRATANTE, serão geradas ordens de serviços que deverão constar nome do projeto, escopo, data de início, prazo de execução, cronograma, custo em HORAS, nível de complexidade e responsáveis pela gestão e acompanhamento técnico da Contratada e da CONTRATANTE.
- 4.5.18. Todos os serviços executados terão garantia pelo período de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite definitivo. Caso a Contratada identifique que o incidente/problema não tenha sido causado pelos serviços prestados, serão gerados Ordens de Serviços para a investigação e resolução.
- 4.5.19. Deverá ser gerada Documentação e transferência de conhecimento das atividades técnicas realizadas.
- 4.5.20. O suporte on-line (telefone e e-mail) deverá ser disponibilizado durante 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta dias) por ano, obrigatoriamente em Português Brasileiro. O suporte on-line deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado, mediante autorização da CONTRATANTE.
- 4.5.21. Para os serviços técnicos especializados, deve ser cumprido o acordo de nível de serviço, conforme a tabela abaixo:

SEVERIDADE	INDICADOR	CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
I	Tempo de início de atendimento	Data/hora de início do atendimento – Data/hora da abertura do chamado/demanda	Horas corridas	<=2H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
II	Tempo de início de atendimento	Data/hora de início do atendimento – Data/hora da abertura do chamado/demanda	Horas corridas	<=4H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
...	Tempo de início de atendimento	Data/hora de início do atendimento – Data/hora da	Horas corridas	<=7H

III		abertura do chamado/demanda		
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS

4.5.21.1. Cálculo de "horas corridas" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando todo o período de tempo transcorrido entre as datas, incluindo horários noturnos, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

4.5.21.2. Cálculo de "dias úteis" é realizado com base na diferença entre a data final e a data inicial da contagem de prazo, considerando apenas os dias úteis de funcionamento da contratante. São excluídos da contagem sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

4.5.21.3. "Data/hora de abertura do chamado" é a data/hora de criação do chamado no sistema de gestão de chamados, ou, no caso de indisponibilidade do sistema, a data/hora da ligação telefônica. No caso de chamados suspensos e reabertos será considerada a última data/hora de reabertura do chamado; "Data/hora de início de atendimento agendada pelo contratante" é a data/hora marcada pelo contratante para início do atendimento.

4.5.21.4. O agendamento permite à contratante estabelecer uma data futura para início do atendimento que extrapola o indicador originalmente previsto. Esse ajuste, no entanto, obriga a contratada a iniciar o atendimento na data/hora agendada.

4.5.21.5. "Data/hora de início do atendimento do chamado" é a data/hora de início efetivo dos serviços para solução do chamado, registrada quando da mudança de estado do chamado para "em atendimento". "Data/hora de entrega do chamado" é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite da contratante, registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para "entregue".

4.5.21.6. Períodos de suspensão de atendimento autorizados pelo contratante não serão computadas dentro dos tempos calculados; Indicadores de nível de serviço serão calculados com base nos chamados a serem faturados por período.

4.5.21.7. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço aqui especificados, a contratante poderá emitir ofício de notificação à contratada, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação da contratada dentro desse prazo ou caso a contratante entenda serem improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

4.5.21.8. A contratada deverá apresentar relatório de serviço para cada solicitação de suporte, contendo a data e hora da solicitação de suporte técnico, o início e o término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes. O relatório de suporte deverá ser assinado pelo servidor da contratante que solicitou o suporte técnico. O nível de severidade será informado pela contratante no momento da abertura de cada chamado. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da contratante. Caso isso ocorra haverá o início de nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

4.5.21.9. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela contratada para acompanhamento e controle da execução do serviço.

4.5.21.10. A remuneração de cada serviço prestado (chamado/demanda) será apurada ao final do atendimento, com base na quantidade de horas efetivamente trabalhadas (HSTPadrão) e no Fator de Complexidade e Especialização (FCE) da atividade. O valor final do serviço, expresso em Horas Faturáveis (HSTFCE), será calculado pela seguinte fórmula:

$$HSTFCE = (HSTPadrão) \times (FCE)$$

Onde o FCE é definido conforme a natureza da atividade executada.

4.5.21.10.1. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta de "Tempo de início de atendimento" estabelecida na tabela de Níveis de Serviço, incidirá uma glosa (desconto percentual) sobre o valor final do respectivo serviço (HSTFCE).

4.5.21.10.2. O percentual de desconto a ser aplicado sobre as Horas Faturáveis (HSTFCE) do serviço em atraso é definido pela severidade do chamado, conforme a tabela abaixo:

Severidade do Chamado	Meta de Início de Atendimento	Percentual de Glosa sobre o Valor Final do Serviço (HSTFCE)
I	<= 2 horas corridas	30%
II	<= 4 horas corridas	20%
III	<= 7 horas	10%

4.5.22. A seguir, é apresentado os serviços a serem desempenhados pela empresa contrata relacionados ao escopo de horas mostrado no item anterior:

4.5.22.1. Infraestrutura e Servidores (On-Premise e Híbrido)

Suporte ao Windows Server: Gerenciamento, otimização e resolução de incidentes para o sistema operacional de servidores.

Suporte ao Serviço de Domínio (Active Directory): Administração completa do AD, incluindo GPOs, replicação, autenticação e segurança.

Gerenciamento de Aplicações (Deployment): Implementação e distribuição de softwares e aplicações na infraestrutura de servidores e estações de trabalho.

Gerenciamento de Atualizações (WSUS/Azure Update Management): Gestão centralizada de patches de segurança e atualizações para todo o parque de máquinas.

Suporte ao Windows para Estações de Trabalho: Suporte técnico para as versões corporativas do sistema operacional cliente (Windows 10/11).

Suporte e Otimização de Banco de Dados SQL Server: Administração, tuning de performance, e manutenção de bancos de dados SQL Server.

Alta Disponibilidade de SQL Server: Implementação e gestão de soluções de cluster e grupos de disponibilidade Always On.

4.5.22.2. Nuvem e Plataforma Azure

Governança e Gerenciamento de Recursos no Azure: Suporte na organização, segurança e otimização de custos de assinaturas e recursos na nuvem.

Administração de Infraestrutura como Serviço (IaaS): Gerenciamento de máquinas virtuais, redes (VNETs), armazenamento e balanceadores de carga no Azure.

Administração de Plataforma como Serviço (PaaS): Suporte para serviços como Azure App Service, Azure SQL Database e Azure Functions.

Segurança e Identidade no Azure: Implementação e suporte para Azure AD (Entra ID), Azure Sentinel, e políticas de segurança da nuvem.

4.5.22.3. Dados, Análise e Inteligência Artificial

Customização de Dashboards e Relatórios (Power BI e Fabric): Desenvolvimento e manutenção de painéis de acompanhamento executivo e relatórios analíticos.

Administração da Plataforma de Dados (Power BI e Fabric): Gestão de workspaces, gateways de dados, licenciamento e segurança para as plataformas de BI.

Implementação de Soluções de Inteligência Artificial: Suporte para o desenvolvimento e integração de serviços cognitivos (Azure AI Services), como bots, análise de texto e visão computacional.

Gestão e Integração via API: Suporte para o desenvolvimento e gerenciamento do ciclo de vida de APIs utilizando o Azure API Management e Logic Apps para integração de sistemas.

4.5.22.4. Produtividade e Colaboração (Microsoft 365)

Suporte e Customização da Infraestrutura Microsoft 365: Administração geral do tenant, incluindo Exchange Online, Teams e políticas de segurança.

Suporte e Customização do SharePoint Online: Desenvolvimento de portais, intranets, automação de fluxos com Power Automate e gestão de permissões.

4.5.22.5. Consultoria Estratégica, projetos e Governança de TI

Avaliação e Otimização de Licenciamento: Análise do ambiente para garantir a conformidade e o uso mais eficiente das licenças Microsoft contratadas.

Consultoria para Otimização de Ambiente: Realização de projetos e otimizações para alinhar o ambiente tecnológico às melhores práticas de mercado, maximizando o retorno sobre o investimento (ROI) das licenças.

Consultoria para Mudanças e Inovações: Modelagem de processos de trabalho e análise de ambientes para suportar mudanças, auditorias e a implementação de soluções específicas e não rotineiras.

4.5.22.6. Projetos, Implementação e Migração

Implementação de Novos Serviços: Planejamento, estudo de viabilidade, implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles associados.

Migração e Integração de Sistemas: Consultoria especializada para a instalação de serviços, migração de sistemas e aplicações legadas, e integração entre diferentes soluções da plataforma Microsoft.

Projetos de Implantação e Atualização: Execução de projetos para implantar, atualizar, modificar ou migrar versões de softwares e sistemas operacionais Microsoft, mediante planejamento detalhado.

4.5.22.7. Operação, Manutenção e Suporte Proativo

Desenvolvimento de Políticas e Documentação: Criação e ajuste de políticas operacionais, documentações técnicas, procedimentos de monitoração e padrões de serviço.

Automação e Scripts: Desenvolvimento de scripts e automação de atividades para otimizar a manutenção, a correção de falhas e a gestão do ambiente.

Manutenção da Disponibilidade: Atividades proativas como análise de relatórios, isolamento de falhas, intervenções preventivas e corretivas para garantir a performance e a disponibilidade dos serviços.

Suporte a Ferramentas e Softwares: Manutenção e suporte a softwares, ferramentas críticas de administração, e adequação de ferramentas para gerência de serviços.

4.5.23. Os serviços e projetos de implantação/atualização/modificação/migração de versão dos Softwares e sistemas operacionais da Microsoft serão solicitados por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS) mediante avaliação criteriosa do ambiente computacional quando será definido quais as atividades serão desempenhadas, o quantitativo de HORAS aplicável e o cronograma necessário para atendimento das atividades objeto da OS.

4.5.24. Os serviços listados acima podem ser alterados por atividades correlatas justificadas pelas mudanças de licenças, descontinuidade de Software ou melhoria no escopo dos itens de software contratados que por ventura a Microsoft venha a praticar.

4.5.25. Os itens listados a seguir compoirão o catálogo de serviços que poderão ser demandados no âmbito da presente contratação. Cada item foi enquadrado em faixas de complexidade de acordo com o perfil profissional necessário para sua execução. Além disto, para cada item e faixa de complexidade é fornecido o volume de HORAS.

4.5.26. Para cada item do catálogo também é informada a condição em que ocorrerá a contabilização de HORAS

4.5.27. As atividades que forem necessárias para implementação que não estiverem contempladas no catálogo de serviços, deverão ser realizadas após levantamento de requisitos, apresentação das necessidades e aprovação da Contratante da quantidade de HORAS necessárias para sua execução;

4.5.28. Este catálogo de serviços visa estabelecer e caracterizar grande parte dos serviços contemplados no objeto da contratação, bem como a quantidade de esforço e remuneração por serviço realizado, demandado por ordem de serviço;

4.5.29. Na primeira realização de um conjunto de atividades não previstas neste catálogo, o plano de trabalho respectivo deverá ser incorporado ao catálogo, naquilo que couber. Nas solicitações de serviços posteriores, as atividades incorporadas neste catálogo deverão ser consideradas;

4.5.30. Catálogo de Serviços

4.5.30.1. O Catálogo de Serviços de apoio técnico especializado em atividades de desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft tem por objetivo estabelecer as diretrizes, critérios, procedimentos de apoio ao gerenciamento e lista de serviços relacionados

4.5.30.2. O catálogo de serviços encontra-se relacionado no ANEXO II deste termo de referência

4.5.30.3. Conceitos:

TERMO	CONCEITO
SERVIÇO	Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos (ITIL Glossary)
PROVEDOR DE SERVIÇO	Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos, geralmente amparado por um Contrato entre as partes (ITIL Glossary).
ÁREA DE ATIVIDADE	Agrupamento de serviços de acordo com a macro tipologia de atividades listadas nas necessidades de negócio do Contratante.
ITEM DE SERVIÇO	Decomposição dos serviços possíveis de serem demandados orientada a entrega de resultado, dimensionado de acordo com o esforço estimado das entregas necessárias dentro de um processo (BABOK Guide Glossary, Adaptado) OU um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico como parte de um processo (ITIL Glossary, Adaptado) OU um pacote de atividades que objetiva a atender uma necessidade ou apoiar resultados específicos (ITIL Glossary, Adaptado). Conjunto de ações e atividades necessárias para produzir uma entrega/resultados dentro de um processo (MEC).
PRODUTO (ENTREGÁVEL)	Qualquer produto ou serviço de trabalho único e verificável que uma parte concordou em entregar (BABOK Guide Glossary) OU Algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo (ITIL Glossary).
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	Divisão hierárquica dos processos/atividades de acordo com seu respectivo grau de complexidade e/ou nível de especialização.
MÉTRICA DE SERVIÇO	Unidade de referência para quantificar o esforço não individualizado necessário para produzir cada pacote de serviço dos processos executados dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado. Utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	Define metas de nível de serviço que devem ser entregues pelo provedor de serviço como parte de sua responsabilidade.

4.5.30.4. Classificação quanto ao tipo de demandas

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma específica e não repetitiva, como parte de uma demanda singular e/ou um projeto do tomador de serviço, requisitado sob demanda

4.5.30.5. Classificação quanto à periodicidade de demanda e faturamento

4.5.30.5.1. Considerando a periodicidade, para fins de demanda e faturamento, os pacotes de serviço e/ou atividades são classificados e agregados de acordo com os seguintes tipos:

PERIODICIDADE	DESCRIÇÃO
ESPECÍFICA / PROJETO	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades sob demanda que são executados de não repetitiva, como parte de um processo de trabalho do tomador de serviço ou de uma demanda singular e que, portanto, requisitados do prestador através de demanda específica e/ou no escopo de um projeto singular.

4.5.30.6. Classificação quanto ao formato de atendimento

4.5.30.6.1. Considerando o formato de atendimento que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, é adotada a seguinte classificação:

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO
MAJORITARIAMENTE PRESENCIAL	Refere-se aos itens de serviço e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores do Contratante e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma majoritariamente presencial (admitida a execução remota apenas para aquelas atividades que não atendam ao requisito acima)
PRESENCIAL E/OU REMOTA	Refere-se aos pacotes de serviços e/ou atividades cuja execução não possui as características de atendimento majoritariamente presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado.

4.5.30.7. Classificação quanto aos requisitos de cobertura e disponibilidade dos serviços

4.5.30.7.1. Quanto à disponibilidade e cobertura dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

Para os serviços classificados como "atividade rotineira" o PRESTADOR deve assegurar a disponibilidade padrão de 8 horas/dia, durante todos os dias úteis da semana (8x5d);

O horário de cobertura padrão é de 08h às 18h em dias úteis;

O horário de cobertura pode ser ajustado a pedido do TOMADOR do serviço no intervalo de 6h até 21h sem acréscimos e/ou incidência de fator multiplicador por serviço suplementar/sobreaviso;

O horário de cobertura pode ser ajustado a pedido do TOMADOR de serviços no intervalo de 22h de um dia até as 5h do dia seguinte mediante incidência de fator multiplicado de 25% por hora por serviço suplementar/sobreaviso.

Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no TOMADOR de serviços, obedecida a legislação aplicável.

4.5.30.8. Descrição dos serviços

4.5.30.8.1. Os serviços de apoio técnico e especializado em atividades de suporte à gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação abrangem o atendimento às seguintes macro-áreas de atuação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação:

4.5.30.8.2. As necessidades de negócio a serem atendidas por intermédio da execução dos serviços relacionados às áreas de atuação acima listadas são as seguintes:

ID NECESSIDADE	REQUISITOS DE NEGÓCIO
N-1	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de planejamento, gestão e governança de TIC.
N-2	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de relacionamento com o negócio.
N-3	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões,

N-4	ferramentas e instrumentos de gestão de processos de TIC. Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gerenciamento de projetos, portfólio e programa.
N-5	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de engenharia e arquitetura de software, qualidade e melhoria contínua de TIC.
N-6	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de infraestrutura, sistemas operacionais, aplicações, armazenamento e recuperação de dados e segurança da informação.
N-7	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão e análise de dados e informações.
N-8	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de riscos de TIC.
N-9	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de comunicação corporativa de TIC.
N-10	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos automação de processos de negócio.
N-11	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de modernização do Datacenter Local

4.5.30.9. Métrica de serviço

4.5.30.9.1. Objetivamente a possibilitar a quantificação do esforço não individualizado necessário para produzir as entregas de cada pacote de serviço dos processos selecionados dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado

4.5.30.9.2. Utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço, se estabelece como métrica-padrão a Hora de Serviço Técnico

HORA DE SERVIÇO TÉCNICO	Métrica de quantificação do esforço necessário para produzir o resultado de cada tarefa, produto entregável e/ou pacote de serviço dos processos de suporte à gestão de TIC definidos no Catálogo de Serviços – considerando suas especificidades e níveis de complexidade.
--------------------------------	---

4.5.30.9.3. A Hora de Serviço Técnico é a unidade de medida utilizada para dimensionar o custo e remunerar o provedor de serviços, cujo escopo de avaliação deverá sempre estar vinculado aos resultados apresentados (entregáveis específicos de cada pacote de serviço) e ao cumprimento de níveis mínimos de serviço atrelados.

4.5.30.9.4. Em nenhuma hipótese haverá remuneração do provedor meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço) de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor.

4.5.30.9.5. Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

4.5.30.10. Critérios de dimensionamento do esforço

4.5.30.10.1. O principal fator de dimensionamento do esforço é a estimativa de tempo (em horas úteis de trabalho) para execução das atividades/tarefas cobertas por cada ITEM DE SERVIÇO, considerando fatores como disponibilidade e a exigência do nível de especialização do perfil profissional vinculado – cuja distribuição ocorre da seguinte forma:

NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO	PERFIS DO GRUPO	DESCRIÇÃO
Nível Especialista FABRICANTE	PMS-0 Especialista da Fabricante em Desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais da fabricante através dos Serviços Microsoft Premier ou Microsoft Advanced Support for Partners (ASFP)
Nível Especialista	PMS-1 Especialista em Desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais com maior grau de especialização - considerando as exigências de experiência profissional, capacidade técnica e, conseqüentemente, o padrão remuneratório
Nível Intermediário	PMS-2 Analista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais com grau de especialização intermediário - considerando as exigências de experiência profissional, capacidade técnica e, conseqüentemente, o padrão remuneratório.
Nível Técnico	PMS-3 Técnico em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais com menor grau de especialização - considerando as exigências de experiência profissional, capacidade técnica e, conseqüentemente, o padrão remuneratório.

4.5.30.10.2. A partir disso aplica-se a seguinte fórmula para o cálculo da remuneração correspondente ao esforço empreendido para produzir o resultado de cada ITEM DE SERVIÇO:

FÓRMULA DE CÁLCULO DA REMUNERAÇÃO PELO ESFORÇO EMPREENDIDO			
HSTFCE = (HSTPADRÃO) X (FCE)			
FCE (Fator de Complexidade e Especialização)			
FCE 3	FCE 2	FCE 1	FCE 0
Atividades de Nível Técnico	Atividades de Nível Intermediário	Atividades de Nível Especialista	Atividades de Nível Especialista FABRICANTE
(HSTPADRÃO) X 0,50	(HSTPADRÃO) X 0,75	(HSTPADRÃO) X 1,00	(HSTPADRÃO) X 3,00

4.5.30.11. Critérios de aplicação do fator de complexidade e especialização

4.5.30.11.1. Os multiplicadores do FATOR DE COMPLEXIDADE E ESPECIALIZAÇÃO (FCE) consideram os seguintes critérios-base

FCE	CRITÉRIO-BASE
FCE_0 3,00	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível especialista Fabricante. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.
FCE_1 1,00	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível especialista. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.
FCE_2 0,75	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível intermediário. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.
FCE_3 0,50	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível técnico. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.

4.5.30.11.2. Com base nessa referência, aplicando os critérios acima e considerando o nível de maturidade, os processos internos e a base de conhecimento dos serviços, definimos a quantidade de unidades de serviço necessárias em pacote de serviço, atividade dos processos abrangidos, de acordo com o nível de complexidade e a especialidade das demandas (instâncias do processo), conforme CATÁLOGO apresentado nos ENCARTES

4.5.30.12. Perfis profissionais vinculados

4.5.30.12.1. Para atendimento às necessidades e características de cada macro área foram definidos 04 (quatro) perfis profissionais, segundo seus níveis de especialização.

NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO	ID_PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	FCE VINCULADO
Especialista Fabricante	PMS-00	Engenheiro da fabricante Especialista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_0
Especialista	PMS-01	Especialista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_1
Intermediário	PMS-02	Analista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_2
Técnico	PMS-03	Técnico em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_3

4.5.30.12.2 As atividades vinculadas a cada perfil profissional (valor esperado) encontram-se definidas no ANEXO III. O perfil profissional compõe o parâmetro de dimensionamento do quantitativo de unidades de serviço de cada ITEM DE SERVIÇO, uma vez que correlaciona diretamente o grau de complexidade de um produto entregue ou serviço possível de ser demandado ao nível de especialização do perfil profissional que o executará – estabelecendo, dessa forma, uma remuneração adequada ao esforço empreendido.

4.5.30.12.3 Os níveis de especialização têm por objetivo agregar características como nível de senioridade, exigência de qualificação e experiência profissional.

4.5.30.12.4 Os requisitos mínimos de experiência e qualificação profissionais, por perfil estão descritos no ANEXO IV.

4.5.30.13. Requisição e controle das demandas

4.5.30.13.1. Tipos de ordem de serviço

4.5.30.13.1.1. As requisições de serviço serão encaminhadas ao provedor através de Ordens de Serviço, conforme modelo do ANEXO V, que poderão ser estruturadas das seguintes formas:

FORMA DA DEMANDA	DESCRIÇÃO
ORDEM DE SERVIÇO DE ATIVIDADES PROJETIZADAS	Ordem de Serviço contendo a descrição de um ou mais pacotes de serviço necessários a atender a uma necessidade específica, construída preferencialmente de forma projetizada – contendo descrição das entregas, dos prazos e da remuneração estimada. Seu prazo de execução está vinculado ao prazo necessário para produção dos resultados do(s) pacote(s) de serviço demandados. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas.

4.5.30.13.1.2. Exceto para as tarefas cuja essência assim exija, em nenhuma hipótese haverá remuneração meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinada tarefa ou processo. Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas. Também não haverá remuneração individualizada por serviços intermediários ou quaisquer outros distintos daqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

4.5.30.14. Regras gerais e específicas

4.5.30.14.1. Visando a estabelecer regras e parâmetros claros e consistentes para a gestão de demandas, visando a garantir o nível mínimo adequado de qualidade, a capacidade do prestados e o limite de gestão do tomador, deverão ser observadas as seguintes regras:

ID REGRA	DESCRIÇÃO DA REGRA
REGRA 1	As atividades de cada pacote de serviço e/ou atividades só poderão ser executadas pelo perfil profissional vinculado no respectivo item do CATÁLOGO ao qual a demanda se referir, não sendo admitido que o prestador aloque na execução profissionais com perfis distintos daqueles exigidos. Nenhum profissional poderá iniciar a execução de qualquer atividade antes da devida e necessária validação pelo Contratante do atendimento aos requisitos do perfil no qual atuará.
REGRA 2	Considerando o limite convencional máximo de horas de trabalho estabelecido em Lei, considerando que não há remuneração pelas atividades internas/administrativas de organização do prestador e/ou do profissional para entrega dos serviços demandados, considerando que a sobreposição de inúmeras demandas em um mesmo profissional oferece risco ao cumprimento de prazos e à entrega da qualidade mínima esperada, é vedada a execução simultânea de mais de um item de catálogo por um mesmo profissional.
REGRA 3	O CONTRATANTE (tomador de serviços) poderá a seu critério cancelar e/ou reprogramar demandas, sejam “rotineiras” ou “projetizadas”. Porém, as atividades já desenvolvidas deverão ser mensuradas (considerando as etapas/produtos/entregáveis já concluídos) e remuneradas ao prestador de serviço.
REGRA 4	Um mesmo colaborador da CONTRATADA (prestadora de serviços) não poderá acumular simultaneamente a cobertura de mais de um perfil profissional, sendo que em qualquer caso a apresentação do profissional, a indicação do perfil atribuído e a documentação de comprovação de atendimento aos requisitos mínimos deverá ser apresentada e validada antes do início de suas atividades.

4.5.30.15. Critérios de dimensionamento das atividades projetizadas

4.5.30.15.1. As atividades projetizadas, aqui considerados os pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma específica e não repetitiva, como parte de uma demanda singular e/ou um projeto do tomador de serviço e requisitado sob demanda, são classificados em três níveis de pacote de serviço (itens de catálogo), da seguinte forma:

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	CRITÉRIO
Tarefa e/ou Projeto específico adicional de PORTE 1	Execução de atividades projetizadas sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft.	Atividades cuja duração esteja limitada a 40h (quarenta) horas úteis de serviço técnico, podendo referir-se a um entregável singular ou a um marco/produto dentro de um projeto.
Tarefa e/ou Projeto específico adicional de PORTE 2	Execução de atividades projetizadas sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft.	Atividades cuja duração esteja limitada a 80h (oitenta) horas úteis de serviço técnico, podendo referir-se a um entregável singular ou a um marco/produto dentro de um projeto
Tarefa e/ou Projeto específico adicional de PORTE 3	Execução de atividades projetizadas sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft.	Atividades cuja duração esteja limitada a 160h (cento e sessenta) horas úteis de serviço técnico, podendo referir-se a um entregável singular ou a um marco/produto dentro de um projeto.

4.5.30.15.2. Em todas as atividades projetizadas é necessário definir em Ordem de Serviço própria:

- A indicação do porte da demanda, do nível de complexidade e especialização e do perfil profissional vinculado à execução;
- Da quantidade de unidades de serviço estimadas, considerando obrigatoriamente os valores pré-definidos para o item de catálogo selecionado;
- A relação dos entregáveis esperados; e
- A definição dos prazos para execução, considerando todas as etapas do projeto/atividade e seus marcos de entregas

4.5.30.15.3. Na definição do nível de complexidade é necessário observar que, conforme detalhado no item acima, existem regras que vinculam cada Fator de Complexidade e Especialização (FCE) a um Nível de Especialização dos perfis profissionais não sendo possível desvincular esses parâmetros nas demandas de atividades projetizadas.

4.5.30.15.4. As atividades projetizadas foram projetadas para permitir ao tomador de serviço atender às necessidades específicas não rotineiras E/OU quando sua execução concorrer temporalmente com as atividades rotineiras de um determinado perfil já integralmente dedicado – de modo a possibilitar que o provedor de serviços disponibilize recurso adicional temporário que, inclusive, pode ser utilizado de forma compartilhada com outros contratos do provedor.

4.5.30.16. Dos projetos multidisciplinares

4.5.30.16.1. A critério do tomador de serviços, visando otimizar a fiscalização e o monitoramento das atividades, quando uma demanda exigir a atuação de mais de um tipo de perfil profissional poderá ser estruturado projeto multidisciplinar de modo que possam ser atribuídos a diferentes perfis atividades tarefas com entregáveis de um mesmo projeto, inclusive de portes e complexidades distintas.

4.5.30.17. Critérios de avaliação dos produtos entregáveis

4.5.30.17.1. A avaliação dos produtos/entregas será feita mediante aplicação dos critérios abaixo relacionados, que consideram a aderência desses entregáveis às políticas, normas, padrões, procedimentos e processos definidos pelo tomador do serviço:

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO DO CRITÉRIO
FORMA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como tipologia, formato e padronização.
COMPLETUDE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos.
CONSISTÊNCIA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com

	requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo.
QUALIDADE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos.

4.5.30.17.2. Produtos entregues que não atendam aos níveis mínimos de qualidade e/ou serviços, sejam inconsistentes e/ou incompletos serão rejeitados. Produtos desformatados poderão ser aceitos com restrição, implicando compromisso do provedor de serviços em solucionar as restrições impreterivelmente no tempo determinado pelo tomador de serviços, sob pena de não recebimento (rejeição) – não exclusas outras cumulações previstas em contrato.

4.5.30.18. Aprovação e revisão

4.5.30.18.1. A gestão deste catálogo é de responsabilidade da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (dono do processo) que, considerando seu conteúdo intrinsecamente dinâmico, poderá ser revisada em intervalos periódicos ou a qualquer tempo – de acordo com a necessidade de ajustes e a incorporação de melhoria contínua aos processos. Observada a estrita adequação ao OBJETO do CONTRATO, o dono do processo será o responsável final por definir a INCLUSÃO e/ou ALTERAÇÃO e/ou EXCLUSÃO de tarefa, entregável e/ou pacote de serviço no CATÁLOGO.

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - Aquisição de Produtos microsoft está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

5.2. Com o Contrato 29/2021 de licenciamento Microsoft do Estado de Goiás **vence em 31/12/2025**, a presente contratação é uma medida **urgente e estratégica** para garantir a continuidade e a modernização dos serviços de tecnologia da informação, sob a responsabilidade da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). A justificativa se baseia na premissa de que a administração pública, para ser eficiente, depende de uma infraestrutura de TI robusta, segura e alinhada às práticas de mercado, sendo a plataforma Microsoft um pilar já consolidado e profundamente integrado às operações do Estado.

5.3. A descontinuidade dos serviços, iminente com o fim do contrato, é um risco inaceitável. Uma migração para outras tecnologias é considerada inviável, pois implicaria em altíssimos custos, riscos de perda de dados, indisponibilidade de sistemas críticos e a necessidade de reconstruir do zero todo o ecossistema de dados e projetos, além de exigir o retraining em larga escala de servidores. A contratação, portanto, não é apenas uma renovação, mas um investimento estratégico na continuidade e na eficiência da gestão pública.

5.3. A necessidade da contratação se desdobra em três frentes principais:

Business Intelligence (Power BI e Fabric): A contratação é crucial para a tomada de decisões baseada em dados. Atualmente, a administração pública depende de mais de 4.700 relatórios e 400 workspaces em Power BI para monitoramento de políticas públicas. A renovação se faz indispensável para substituir contratos que já expiraram ou que são insuficientes em número de licenças, evitando um retrabalho massivo e a perda da capacidade analítica do Estado.

Infraestrutura e Bancos de Dados (Windows Server e SQL Server com Software Assurance): Para a infraestrutura do Data Center, que sustenta centenas de serviços e aplicações, a contratação do Software Assurance (SA) é vital. O SA não é apenas uma licença, mas uma garantia de segurança (com atualizações contínuas), estabilidade (suporte técnico especializado 24x7) e eficiência de custos, através de benefícios como os direitos de virtualização ilimitados do Windows Server Datacenter, essenciais para um ambiente com mais de 600 máquinas virtuais.

Gestão de Projetos (Microsoft Project Online): A renovação e ampliação das licenças são indispensáveis para a governança de projetos, conduzida pelo Escritório Central de Projetos (PMO Central). A interrupção do serviço, devido ao fim do contrato, criaria um vácuo no monitoramento e controle de projetos estratégicos, representando um grave risco à capacidade de execução do governo.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

Da exigência de carta de solidariedade

6.2. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, **não** será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

6.2.1. Entretanto, como critério de aceitabilidade da proposta de preços, deverá ser apresentada a comprovação de que é uma revenda autorizada Microsoft (LSP – Licensing Solution Provider), demonstrando desta forma estar habilitada a operacionalizar contratos de licenciamento por volume, inclusive para médias e grandes organizações e deve ser autorizada pela Microsoft para fornecer seus licenciamentos de volume para instituições governamentais (categoria Government Partner).

6.2.2. A habilitação de que trata o item anterior não se trata de um requisito de qualificação, mas de um título habilitante (de base contratual entre fabricante e revendedor) consistente em um critério de aceitabilidade da proposta provisoriamente classificada em primeiro lugar.

6.2.3. A verificação poderá ser através de declaração nominal emitida pelo fabricante, ou através da página oficial do fabricante (deverá ser indicado a devida URL).

6.2.4. Segue abaixo a devida fundamentação para exigência contida no item 6.2.1:

6.2.4.1. A atuação comercial da Microsoft no Setor Público brasileiro ocorre de forma indireta, por meio de revendas credenciadas. Para contratos de licenciamento por volume, como *Enterprise Agreement* ou *Enterprise Agreement Subscription*, a participação nos certames é restrita aos parceiros denominados *Large Solution Partners* (LSP). Essa estrutura segue as diretrizes da Lei nº 14.133/2021, garantindo que os parceiros atendam a rigorosos critérios de qualificação e compliance.

6.2.5. A exigência de que a empresa seja uma revenda Microsoft LSP, visa garantir a aptidão no fornecimento das licenças. Este requisito é crucial para mitigar riscos, como a aquisição de licenças não oficiais ou sem o suporte adequado, e assegurar o acesso a atualizações de segurança essenciais para a sustentação dos sistemas da Administração. Tal exigência não restringe a competitividade do certame, visto que existem diversas empresas no mercado qualificadas como LSP da Microsoft, conforme apresentado na página oficial da Microsoft através da URL <https://partner.microsoft.com/pt-br/licensing/parceiros%20lsp>

6.2.6. Para se adequar aos modelos contratuais da Administração Pública, a Microsoft utiliza os *Government Partners* (GP). Estes são os parceiros habilitados a assinar os instrumentos contratuais nos moldes exigidos pelo cliente, servindo como ponte entre os padrões do fabricante e os da gestão pública.

6.2.7. A Microsoft adota uma política de isonomia de canais, assegurando que todas as empresas parceiras recebam as mesmas condições de participação nos processos licitatórios, sem privilégios. Essa prática promove a ampla e saudável concorrência, em conformidade com os princípios da economicidade e competitividade previstos na legislação, em vez de restringir a participação no certame.

Da Declaração de Não Ocorrência de Registro de Oportunidade

6.3. Como critério de aceitabilidade da proposta de preços, deverá ser apresentada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, documento denominado "**Declaração de Não Ocorrência de Registro de Oportunidade**", que consiste em uma declaração do licitante que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade junto ao fabricante da solução, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

6.3.1. Considerando que a contratação trata-se de subscrição de licenças de uso de *software* de fabricante único, a existência do Registro de Oportunidade possui viés anticompetitivo, já que desestimula a participação dos demais revendedores do mesmo fabricante.

6.3.2. Esse cenário leva à realização de licitações com falsa competição, pois o revendedor que possui o registro de oportunidade oferece o menor preço e os demais participam do certame como figurantes.

6.3.3. Desta forma, a exigência de apresentação da "**Declaração de Não Ocorrência de Registro de Oportunidade**" implica em respeito às regras concorrenciais e competição saudável no mercado, além de cumprimento aos princípios da economicidade e competitividade previstos pela legislação vigente, não estabelecendo qualquer restrição à concorrência ou participação em certames, mas sim a ampla concorrência.

Indicação de marcas ou modelos

6.4. Na presente contratação, a indicação de marca, características ou modelo específicos é admitida e tecnicamente justificada, primariamente pela necessidade de padronização e manutenção da compatibilidade com a infraestrutura tecnológica já implantada e consolidada no âmbito da Administração Pública Estadual.

6.4.1. A indicação de marca em processos licitatórios é uma medida excepcional, porém legalmente amparada quando se demonstra essencial para o atendimento do interesse público. O principal respaldo para tal prerrogativa encontra-se na **Súmula nº 270 do Tribunal de Contas da União (TCU)**, que estabelece:

"Em licitações referentes a compras, inclusive de softwares, é possível a indicação de marca, desde que seja estritamente necessária para atender exigências de padronização e que haja prévia justificação".

6.4.1.1. A argumentação a seguir constitui a justificativa prévia exigida pela Súmula, demonstrando que a padronização com a plataforma Microsoft é fundamental para a integridade e a eficiência dos serviços de tecnologia da Administração.

6.4.2. A Administração Pública Estadual possui um vasto e maduro ecossistema tecnológico inteiramente baseado em soluções da Microsoft. Serviços críticos e estruturantes, que sustentam a operação diária do Estado, utilizam esta plataforma, incluindo o uso do Windows Server Datacenter como sistema operacional de nossos servidores, sobre o qual rodam serviços de diretório essenciais como Active Directory (AD), DNS e DHCP. Entre os bancos de dados utilizados, encontra-se o SQL Server, o Power BI é a ferramenta padrão para análise de dados e o Microsoft Project para gestão de projetos.

6.4.3. A aquisição de uma solução da marca Microsoft garante a compatibilidade e a integração perfeitas com o ambiente já existente. Uma solução de outro fabricante introduziria riscos e complexidades significativas, como a necessidade de desenvolver e manter conectores customizados, possíveis gargalos de desempenho e dificuldades na implementação de uma gestão de identidade unificada, comprometendo a segurança.

6.4.4. Manter um ambiente tecnológico homogêneo gera ganhos diretos de eficiência, alinhados ao princípio constitucional da eficiência. A equipe técnica interna já possui profundo conhecimento nas tecnologias Microsoft, eliminando custos de treinamento. A consolidação de contratos permite melhores condições de negociação e a agilidade na implementação é maior, aproveitando a

infraestrutura e o conhecimento existentes.

6.4.5. Diante do exposto, a indicação da marca **Microsoft** não é uma preferência, mas uma necessidade técnica imperativa. A medida é a única capaz de assegurar a continuidade operacional, a segurança da informação e a eficiência na alocação de recursos públicos, ao preservar a padronização com o ecossistema tecnológico já consolidado. A presente justificativa atende, portanto, a todas as exigências da Súmula nº 270 do TCU.

Garantia da contratação

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

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

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

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

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

6.9. 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.

6.10. 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.

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

6.12. 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.

6.13. 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.

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

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

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

6.17. 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.

6.18. 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.

6.19. 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.

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

Exigência de Amostra

6.21. Não será exigida para os produtos para que seja verificado se há o atendimento das especificações exigidas neste Termo de Referência.

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

Prazo de entrega ou prestação de serviço:

7.1. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 15 (quinze) dias, em remessa única contados a partir da emissão da ordem de serviço emitida pelo Gestor e /ou Fiscal do Contrato, acompanhado de chaves de ativação e demais itens necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, contemplando as versões indicadas no Edital ou as versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante, observando todas as especificações técnicas consignadas em sua proposta.

7.1.1. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o prazo ou cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.1.2. Caso não seja possível a entrega na data determinada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 3 (três) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo possa ser analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

7.1.3. Os itens 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 do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

Cronograma de execução:

7.2. A execução do objeto contratado seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO		
Seq.	Descrição	Prazo
1	Assinatura do Contrato	-
2	Reunião Inicial de Kick-Off	Até 05 (cinco) dias corridos após a Assinatura do Contrato.
Ciclo Contratual - 1º Ano		
3	Emissão da Ordem de Fornecimento (OF) Inicial para Subscrição de Licenças (1º Ano - 12 meses)	Imediatamente após a Assinatura do Contrato.
4	Entrega/Disponibilização das Licenças (referente à OF do 1º Ano)	Até 10 (dez) dias úteis após emissão da OF Inicial.
5	Pagamento referente à Subscrição de Licenças (1º Ano)	Até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo das Licenças e Ateste da Nota Fiscal.
Serviços Técnicos Especializados (Durante qualquer ciclo anual)		
6	Emissão da Ordem de Serviço (OS) para Serviços Técnicos Especializados	[Conforme necessidade e cronograma a ser definido pela CONTRATANTE]
7	Entrega dos Serviços Técnicos Especializados	Em cronograma a ser acordado entre as partes após emissão da OS específica.
8	Pagamento dos Serviços Técnicos Especializados	Até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do Serviço e Ateste da NF.
Ciclo Contratual - 2º Ano		
9	Emissão da Ordem de Fornecimento (OF) para Subscrição de Licenças (2º Ano - 12 meses)	Próximo à data de aniversário anual do contrato (12 meses após a emissão da OF Inicial).
10	Entrega/Disponibilização das Licenças (referente à OF do 2º Ano)	Até 10 (dez) dias úteis após emissão da OF do 2º Ano.
11	Pagamento referente à Subscrição de Licenças (2º Ano)	Até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo das Licenças e Ateste da Nota Fiscal.
Ciclo Contratual - 3º Ano		
12	Emissão da Ordem de Fornecimento (OF) para Subscrição de Licenças (3º Ano - 12 meses)	Próximo à data de aniversário anual do contrato (24 meses após a emissão da OF Inicial).
13	Entrega/Disponibilização das Licenças (referente à OF do 3º Ano)	Até 10 (dez) dias úteis após emissão da OF do 3º Ano.
14	Pagamento referente à Subscrição de Licenças (3º Ano)	Até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo das Licenças e Ateste da Nota Fiscal.

Local de entrega ou prestação de serviço:

7.3. As licenças e subscrições fornecidas deverão ser permanentemente associadas à conta administrativa do Contratante e vinculadas ao Tenant Microsoft **goiasgovbr.onmicrosoft.com** no portal *Volume Licensing Service Center (VLSC)* ou em plataforma que venha a sucedê-lo.

7.3.1. Os softwares ofertados deverão corresponder às versões estáveis mais recentes. Na hipótese de descontinuidade de qualquer um dos softwares, a Contratada se obriga a fornecer a versão sucessora ou uma mais atualizada, com desempenho e funcionalidades iguais ou superiores às da solução contratada.

7.3.2. A CONTRATADA deverá fornecer credenciais de acesso ao(s) site(s) do fabricante, para a realização de “downloads” dos produtos adquiridos, em suas versões mais recentes, bem como para a realização de “downloads” de correções, atualizações recentes, drivers, e quaisquer “softwares” de apoio ali disponibilizados, mantendo a conta corporativa já existente em nome da CONTRATANTE.

Dinâmica da entrega ou prestação de serviço:

7.4. Os produtos e serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 10 (dez) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.5. Os produtos e 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 substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.6. Os produtos e serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação do Contratante.

7.7. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.8. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.9. A Contratada deverá nomear um ponto focal responsável pela implantação da solução na Contratante, sem custo para a Contratante.

7.10. A Contratada será responsável pelo custeio do deslocamento do profissional ao local da realização de suporte e manutenção durante o período de garantia, bem como por todas as despesas de transporte, diárias, frete, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos nos atendimentos das chamadas técnicas.

7.11. Todos os itens deverão possuir garantia e suporte por um período de 36 (trinta e seis) meses, com suporte do fabricante, contemplando garantia de evolução de versão, quando aplicável, contado a partir do recebimento definitivo dos produtos/serviço.

7.12. O serviço de suporte deverá ser prestado com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

7.13. A abertura de chamados técnicos poderá ser realizada através do portal do fabricante da solução ofertada ou através de telefone 0800 com opção de língua portuguesa.

7.14. A Contratada deverá disponibilizar acesso ao site do fabricante da solução para que seja possível efetuar o download gratuito de todas as atualizações de softwares bem como dispor dos manuais do usuário, com informações detalhadas e atualizadas sobre: instalação, configuração, dos softwares, além dos manuais técnicos de todos os componentes da solução.

Subscrição, Suporte Técnico e Garantia

7.15. O prazo de subscrição de uso dos softwares, que engloba o direito a atualizações, suporte técnico e garantia, será de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses.

7.15.1. A subscrição assegura o direito de uso dos softwares e o acesso a todas as suas atualizações, novas versões e correções disponibilizadas durante a vigência do contrato, sem qualquer custo adicional para o Contratante.

7.15.2. O suporte técnico abrange a solução de incidentes, o esclarecimento de dúvidas e a manutenção corretiva dos softwares, devendo ser prestado pelo Contratado ou por assistência técnica autorizada, em conformidade com os níveis de serviço acordados.

7.15.3. A garantia assegura o funcionamento dos softwares em conformidade com a sua documentação técnica e especificações oficiais.

7.15.4. DO NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO (SLA DO FABRICANTE)

7.15.4.1. Os produtos e serviços objeto desta contratação, notadamente o ambiente de nuvem (Microsoft Azure) and as licenças de software, são fornecidos e mantidos pela fabricante Microsoft.

7.15.4.2. A garantia de disponibilidade, continuidade e confiabilidade de tais itens é regida diretamente pelos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) públicos e globais estabelecidos pela própria Microsoft, que são parte indissociável dos produtos.

7.15.4.3. A CONTRATADA tem a obrigação de garantir que os serviços e licenças fornecidos a este órgão estejam sempre cobertos pelos SLAs oficiais da fabricante. Os SLAs de disponibilidade podem ser consultados no portal oficial da Microsoft, sendo a fonte única da verdade para a mensuração de disponibilidade da plataforma.

7.15.4.4. Os Níveis Mínimos de Serviço definidos neste Termo de Referência para atendimento e solução de chamados (item 4.5.21) referem-se aos serviços de suporte e sustentação de responsabilidade da CONTRATADA, não se confundindo com o SLA de disponibilidade da infraestrutura do fabricante.

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 conterà 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 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Encargos

8.16. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo de referência e em sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

8.16.1. executar o objeto conforme as especificações, prazos e condições constantes neste termo de referência;

8.16.2. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto;

8.16.3. substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste termo de referência, o objeto fornecido/executado em desacordo com as especificações exigidas;

8.16.4. comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

8.16.5. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.16.6. disponibilizar ao Contratante PORTAL de controle de licenças fornecidas e dos direitos adquiridos, cuja atualização de informações ficará a seu cargo ou do próprio fabricante;

8.16.7. validar, sempre que necessário, em razão de eventuais mudanças de nomenclatura dos produtos, os novos nomes e códigos referentes às versões mais atualizadas;

8.16.8. fornecer a documentação técnica completa e atualizada dos produtos adquiridos, contendo manuais do fabricante, guias de instalação e outros documentos pertinentes, sempre em suas versões originais. A documentação poderá ser disponibilizada em site do fabricante, com acesso liberado ao Contratante;

8.16.9. disponibilizar ao Contratante acesso, sem quaisquer ônus adicionais, ao site que contenha Base de Conhecimento do fabricante sobre os produtos contemplados no objeto do ajuste;

8.16.10. manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;

8.16.11. não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;

8.16.12. manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros do que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

8.16.13. aceitar, durante a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressão do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, durante a sua vigência;

8.16.14. obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE definidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação;

8.16.15. não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;

8.16.16. assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo o CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente.

8.17. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

8.17.1. receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste termo de referência;

8.17.2. verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens/serviços com as especificações constantes deste termo de referência e da proposta, para fins de aceitação;

8.17.3. comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

8.17.4. acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada;

8.17.5. efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao preço contratado e cujo objeto tenha sido efetivamente entregue/executado, no prazo e forma estabelecidos neste termo de referência;

8.17.6. nomear Gestor do Contrato e Fiscais Técnico do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

8.17.7. rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de Referência;

8.17.8. acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidores designados;

8.17.9. o Gestor do Contrato do CONTRATANTE atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovada a prestação correta dos serviços, com base na informação prestada pelos Fiscais Técnicos;

8.17.10. notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis;

8.17.11. comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados;

8.17.12. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da CONTRATADA, com base em informações de mercado, quando aplicável;

8.17.13. prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;

8.17.14. emitir, por intermédio da solução computacional de apoio à execução dos serviços, as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto do presente Termo de Referência;

8.17.15. acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do gestor e fiscal do contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, de acordo com os padrões de qualidade definidos;

8.17.16. permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências do CONTRATANTE, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação e o patrimônio;

8.17.17. aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

8.18. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente termo de referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

Transição Contratual

8.19. Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a CONTRATADA se obriga a colaborar com a CONTRATANTE para assegurar a continuidade e a transferência dos serviços.

8.19.1. Neste sentido, a CONTRATADA deverá, em prazo a ser definido pela CONTRATANTE, repassar todo o conhecimento técnico, senhas de acesso, documentações, e fornecer todos os arquivos e bases de dados referentes aos painéis de Power BI, planos de projetos do Project Online e demais artefatos desenvolvidos durante a execução do contrato, de modo a permitir que a CONTRATANTE ou um terceiro designado possa assumir os serviços sem interrupção ou perda de informações.

Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado será recebido nas seguintes condições:

9.1 Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

9.2 Os produtos ou serviços serão recebidos **definitivamente**, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

9.2.1 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

9.2.2 O Recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do Fornecedor pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9.2.3 Na hipótese de o recebimento definitivo não ser realizado no prazo fixado sem qualquer comunicação ao Fornecedor, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo.

9.2.4 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.2.5 O prazo para a solução, pelo Fornecedor, de inconsistências na execução do objeto, de saneamento da Nota Fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

9.2.6 O mero recebimento sumário de produtos pela equipe de almoxarifado, com a respectiva assinatura de canhoto da Nota Fiscal, não implicará em recebimento provisório e/ou definitivo do objeto do contrato, os quais serão formalizados por meio de documento próprio pelo respectivo fiscal do contrato.

Atesto da execução do objeto

9.3 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de atesto da execução do objeto, na forma desta seção, nos termos do art. 4º do Decreto Estadual nº 9.561 de novembro de 2019.

9.4 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.

9.5 Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

9.6 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 abril de 2021.

9.7 A Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR.

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

9.8.1 Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – 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.

9.8.2 Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro de Inadimplentes – 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.

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

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

9.8.5 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.

9.8.6 Havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, 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.

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

Liquidação da Despesa

9.10 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.

9.11 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:

9.11.1 o prazo de validade e a data da emissão;

9.11.2 os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

9.11.3 o período respectivo de execução do contrato;

9.11.4 o valor a pagar; e

9.11.5 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Condições de Pagamento

9.12 O pagamento dos **Itens 01 ao 07 da Contratação**, será realizado em 03 (três) parcelas, anuais, iguais e sucessivas, vencendo a primeira parcela em até 30 (trinta) dias corridos contados do atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos desta seção, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019, a segunda parcela 12 (doze) meses depois do adimplemento da obrigação e a terceira parcela 24 (vinte e quatro) meses depois do adimplemento da obrigação.

9.13 O pagamento referente ao **Item 08** será realizado com base nos quantitativos demandados e efetivamente executados no período, mediante a emissão da correspondente Ordem de Serviço/Fornecimento. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do atesto da Nota Fiscal e da emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, respeitando a ordem cronológica estabelecida no Decreto Estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.14 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.

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

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

9.15.2 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.

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

9.16.1 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.

9.17 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.

Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.18 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:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

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

Do reajuste do contrato

9.19 Os preços serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), como índice de reajustamento.

9.20 Os reajustes a que a CONTRATADA fazer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Por Lote
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	60 dias

Participação de Empresas reunidas em Consórcio e Subcontratação

10.5. A Participação de empresas reunidas em consórcio não será permitida, tendo em vista que o consórcio de empresas para fins de participação em licitação consiste na associação de empresas para um empreendimento de maior complexidade e o objeto do presente procedimento licitatório enquadra-se como objeto comum e é perfeitamente compatível para diversas empresas atuantes no ramo licitado, que apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, e possuem condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais. Ademais, a admissão de consórcio em objeto de baixa complexidade atenta contra o princípio da competitividade, pois permitiria, com o aval do Estado, a união de concorrentes que poderiam muito bem disputar entre si, violando, por via transversa, o princípio da competitividade, atingindo ainda a vantajosidade buscada pela Administração.

10.5.1. A vedação quanto à participação de consórcio, no presente procedimento licitatório, não limitará a competitividade, pois várias empresas do ramo conseguem ofertar o objeto sem a necessidade de formar consórcio;

10.6. Não será permitido a subcontratação do objeto, com exceção para execução dos serviços a seguir:

10.6.1. Contratação do fabricante da solução para execução de serviços de suporte técnico, implementação, consultoria e treinamentos;

10.6.3. Justificativa da Exceção: A permissão para subcontratação exclusiva do fabricante visa assegurar a máxima qualidade técnica, a integridade da solução e a agilidade no atendimento. Apenas o fabricante detém a notória especialização, o acesso irrestrito às equipes de desenvolvimento e o conhecimento profundo do produto, sendo uma condição técnica essencial para garantir a correta implementação, a estabilidade do ambiente e a mitigação de riscos operacionais para a Administração. Esta medida protege o investimento realizado e garante que os serviços críticos sejam prestados pelo agente de maior expertise no mercado.

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.7. Não será aplicado o tratamento diferenciado para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelas seguintes razões:

10.7.1. A presente contratação enquadra-se na hipótese de vedação do art. 4º, § 1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021. O valor estimado do objeto excede a receita bruta máxima admitida para o enquadramento como empresa de pequeno porte, o que afasta a aplicação dos benefícios de disputa exclusiva e de reserva de cotas.

Exigências de habilitação

10.8. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, estará definida no Edital da Licitação.

Qualificação técnica mínima exigida

10.9. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados ou declaração de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado:

10.9.1. Para os lotes 01 ao 07:

10.9.1.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) o fornecimento de licenças compatíveis com os itens 01, 02, 03, 05 e 07, em quantitativo correspondente a, no mínimo, 30% (trinta por cento) do somatório total exigido nos referidos itens.

10.9.1.2. A licitante deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) o fornecimento de, no mínimo, 30% (trinta por cento) do total de créditos de serviço especificados no item 04.

10.9.2. Para o item 08:

10.9.2.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) prestação de consultoria técnica por um período correspondente a, no mínimo, 50% do total de horas especificadas.

10.9.3. Será aceito o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional.

10.9.4. A Administração se reserva no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do Atestado ou Declaração de Capacidade Técnica, visando a obter informações sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

10.9.5. Não será aceito pela Administração atestado ou declaração emitido pela própria licitante, sob pena de infringência ao princípio da moralidade, pois a licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica.

10.9.6. Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, os seguintes dados: identificação do emitente, especificação completa do fornecimento/serviço executado, prazo de vigência do contrato, local e data de expedição, data de início e término do contrato;

10.9.6. A LICITANTE deverá, obrigatoriamente, comprovar a vigência de um contrato de suporte "Microsoft Unified Support" (antigo Premier) ou "Microsoft Advanced Support for Partners (ASFP)". Alternativamente, será aceita uma Declaração de Compromisso de Contratação que assegure a formalização de um desses serviços antes da assinatura do contrato, caso a licitante seja a vencedora.

10.9.7. A LICITANTE deve apresentar cópia autenticada de declaração emitida pela Microsoft ou através da página do fabricante (indicando a devida URL) de que possui ao menos 7 (sete) das seguintes competências técnicas:

Especialização em AI and Machine Learning on Microsoft Azure;
Especialização em Infra and Database migration to Microsoft Azure;
Especialização em Analytics on Microsoft Azure;
Especialização em Adoption and Change management;
Especialização em Calling for Microsoft Teams;
Especialização em Cloud Security;
Especialização em Custom Solutions for Microsoft Teams;
Especialização em Id & Access Management;
Especialização em Information Protection & Governance;
Especialização em Low Code Application Development;
Especialização em Meetings and Meeting Rooms for Microsoft Teams;
Especialização em Modernization of Web App to Microsoft Azure;
Especialização em Networking Services in Microsoft Azure;

Especialização em Teamwork Deployment;
 Especialização em Threat Protection;
 Especialização em Modernize EndPoint;
 Especialização em AI Plataform on Azure;
 Especialização em Azure Expert Managed Services Provider (MSP).

10.9.8. O LICITANTE será considerado inabilitado caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência). Durante a avaliação documental poderá a CONTRATANTE solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

Da proposta comercial de preços

Da Proposta de Preços: Critérios de Aceitabilidade e Comprovação de Exequibilidade

10.10. As condições de apresentação da proposta comercial de preços e critério de aceitação estão descritas a seguir.

10.10.1. Os licitantes deverão apresentar as Propostas Comercial de Preços, conforme Modelo do "Anexo I" deste Termo de Referência.

10.10.2. Não serão aceitas propostas que contrariem qualquer dos incisos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

10.10.3. Na proposta comercial deverão estar listados os produtos e seus respectivos partnumbers (SKU).

10.10.4. Deverão ser informados os valores para 12(doze) e 36 (trinta e sei) meses, bem como o valor total.

10.11. ANEXOS

ANEXO I - Modelo de Proposta de Preços
 ANEXO II - Catálogo de Serviços
 ANEXO III - Descrição dos perfis profissionais e das respectivas atividades correlacionadas.
 ANEXO IV - Requisitos mínimos de experiência e qualificação profissionais, por perfil.
 ANEXO V - Modelo de Ordem de Serviços

Tópico 11 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo I - Modelo de Proposta de Preços

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	SKU/CÓDIGO SGD	MÉTRICA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (12 meses)	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (36 meses)	VALOR TOTAL ESTIMADO (12 meses)	VALOR TOTAL ESTIMADO (36 meses)
Único	1	PowerBI PRO	NK4-00002/MS.5.0-A1173	Subscrição	300				
	2	SQL Server Enterprise Edition Software SA - 2 core	7JQ-00343/MS.5.0-A0422	Subscrição	4				
	3	Windows Server DataCenter Software SA - 2 Core	9EA-00278/MS.5.0-A0669	Subscrição	120				
	4	Azure Monetary Commitment	6QK-00001	Creditos	298				
	5	Planner P1	TRS-00002/MS.5.0-A1157	Subscrição	370				
	6	Project Online Plan3	7SY-00006/MS.5.0-A1152	Subscrição	100				
	7	Project Online Plan5	7SY-00002/MS.5.0-A1154	Subscrição	15				
	8	Serviços de Técnicos Especializados	-	Horas	2380				
VALOR TOTAL ESTIMADO									

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

Demais condições:

a) Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Prazo de validade da proposta: (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2024.

 Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

 Identificação e 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 a cada Item podem ser informados na mesma proposta, considerando seus preços unitários e totais (por Item).
- 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 item 8 do TERMO DE REFERÊNCIA.

4. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

5. Observando o disposto no item 10.4 do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

GOIÂNIA - GO, aos XX dias do mês de XXXXXX de 2025.

ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CATÁLOGO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES MICROSOFT							
ID_ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	RESULTADO / ENTREGÁVEL	TIPO DEMANDA	PERIODICIDADE DA DEMANDA	ATENDIMENTO	PROFISSIONAL PERFIL *
ITS-01	Serviços técnicos especializados	Execução de projetos sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft (por tarefa/projeto específico de Porte 1)	Produto definido na Ordem de Serviço e/ou no Plano de Trabalho.	ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	SOB DEMANDA	PRESENCIAL E/OU REMOTO	À definir na Ordem de Serviço considerando as exigências do Projeto
ITS-02	Serviços técnicos especializados	Execução de projetos sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft (por tarefa/projeto específico de Porte 2)	Produto definido na Ordem de Serviço e/ou no Plano de Trabalho.	ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	SOB DEMANDA	PRESENCIAL E/OU REMOTO	À definir na Ordem de Serviço considerando as exigências do Projeto
ITS-03	Serviços técnicos especializados	Execução de projetos sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft (por tarefa/projeto específico de Porte 3)	Produto definido na Ordem de Serviço e/ou no Plano de Trabalho.	ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	SOB DEMANDA	PRESENCIAL E/OU REMOTO	À definir na Ordem de Serviço considerando as exigências do Projeto
ITS-04	Serviços técnicos especializados	Execução de atividades de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft –	Produto definido na Ordem de Serviço e/ou no Plano de Trabalho.	ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	SOB DEMANDA	PRESENCIAL E/OU REMOTO	À definir na Ordem de Serviço considerando as exigências do Projeto

(*) A aplicação dos fatores de complexidade está vinculada ao tipo de atividades e, respectivamente, ao perfil profissional necessário para sua execução – na forma do item 4 deste Catálogo.

Importante: Esse catálogo pode sofrer revisões, a CONTRATADA é a responsável final por definir inclusão e/ou exclusão e/ou alteração de pacotes e atividades de serviço e/ou a incorporação, assim como classificação e dimensionamento de qualquer novo pacote/atividade de serviço.

ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS PERFS PROFISSIONAIS E DAS RESPECTIVAS ATIVIDADES CORRELACIONADAS.

ID_PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO	ATIVIDADES CORRELACIONADAS
PMS-0	Profissional em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Microsoft	Nível Especialista FABRICANTE	As atividades correlacionadas ao perfil envolvem atender demandas de complexidade alta/elevada em desenvolvimento, sustentação e/ou suporte de soluções Microsoft em serviços prestados exclusivamente pela FABRICANTE incluindo, porém, não limitado, a: - Prestar suporte de quarto nível para soluções Microsoft, incluindo suporte ao tratamento de incidentes e problemas graves; - Desenvolver soluções em plataforma de Nuvem Pública (Microsoft Azure) para serviços Saas, Paas e Saas; - Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para infraestrutura e computação em nuvem; - Realizar descoberta, planejamento e análise de fluxos de automação; - Implementar requisitos de segurança complexos em soluções Microsoft; - Desenvolver e implementar integrações complexas em soluções Microsoft; - Implementar configurações complexas no Common Data Service; - Construir soluções de nível de complexidade intermediário com a Microsoft Power Platform; - Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade alta com Power Automate; - Implementar assistentes virtuais (chatbots) de complexidade alta com Power Virtual Agents; - Criar aplicativos de complexidade alta com Power Apps; - Realizar configurações e análises de dados de complexidade alta com Power BI; - Implementar integrações de complexidade alta do Power Apps com outros aplicativos e serviços; - Desenvolver/sustentar soluções de complexidade alta utilizando Sharepoint; - Desenvolver/sustentar soluções complexas de produtividade utilizando recursos das plataformas Microsoft; - Apoiar migrações de complexidade elevada de produtos e/ou serviços das plataformas Microsoft; - Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada.
PMS-1	Profissional em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Microsoft	Nível Especialista	As atividades correlacionadas ao perfil envolvem atender demandas de complexidade alta/elevada em desenvolvimento, sustentação e/ou suporte de soluções Microsoft incluindo, porém, não limitado, a: - Prestar suporte de quarto nível para soluções Microsoft, incluindo suporte ao tratamento de incidentes e problemas graves; - Desenvolver soluções em plataforma de Nuvem Pública (Microsoft Azure) para serviços Saas, Paas e Saas; - Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para infraestrutura e computação em nuvem; - Realizar descoberta, planejamento e análise de fluxos de automação; - Implementar requisitos de segurança complexos em soluções Microsoft; - Desenvolver e implementar integrações complexas em soluções Microsoft; - Implementar configurações complexas no Common Data Service; - Construir soluções de nível de complexidade intermediário com a Microsoft Power Platform; - Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade alta com Power Automate; - Implementar assistentes virtuais (chatbots) de complexidade alta com Power Virtual Agents; - Criar aplicativos de complexidade alta com Power Apps; - Realizar configurações e análises de dados de complexidade alta com Power BI; - Implementar integrações de complexidade alta do Power Apps com outros aplicativos e serviços; - Desenvolver/sustentar soluções de complexidade alta utilizando Sharepoint; - Desenvolver/sustentar soluções complexas de produtividade utilizando recursos das plataformas Microsoft; - Apoiar migrações de complexidade elevada de produtos e/ou serviços das plataformas Microsoft; - Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada.
PMS-2	Profissional em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Microsoft	Nível Intermediário	As atividades correlacionadas ao perfil envolvem atender demandas de complexidade média/intermediária em desenvolvimento, sustentação e/ou suporte de soluções Microsoft incluindo, porém, não limitado, a: - Implementar soluções em plataforma de Nuvem Pública (Microsoft Azure) para serviços Saas, Paas e Saas; - Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para infraestrutura e computação em nuvem; - Prestar suporte de nível intermediário em soluções Microsoft, incluindo auxílio ao tratamento de incidentes e problemas; - Implementar configurações básicas/intermediárias no Common Data Service - Construir soluções de nível de complexidade intermediário com a Microsoft Power Platform. - Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade intermediária com Power Automate - Implementar assistentes virtuais (chatbots) de complexidade intermediária com Power Virtual Agents - Criar aplicativos de complexidade intermediária com Power Apps - Realizar configurações e análises de dados de complexidade intermediária com Power BI - Implementar integrações de complexidade intermediária do Power Apps com outros aplicativos e serviços - Desenvolver/sustentar soluções de complexidade alta utilizando Sharepoint - Desenvolver/sustentar soluções de complexidade básica/intermediária de produtividade utilizando recursos das plataformas Microsoft; - Apoiar migrações de complexidade intermediária de produtos e/ou serviços das plataformas Microsoft; - Executar a implementação e testes de soluções; - Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade intermediária.

PMS-3	Profissional em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Microsoft	Nível Técnico	As atividades correlacionadas ao perfil envolvem atender demandas de complexidade baixa em desenvolvimento, sustentação e/ou suporte de soluções Microsoft incluindo, porém, não limitado, a: - Apoiar no suporte a soluções Microsoft para infraestrutura e computação em nuvem - Prestar suporte e apoiar migrações de nível de complexidade baixa em soluções Microsoft; - Desenvolver/sustentar experiências simples de Power Apps; - Desenvolver análises de dados de complexidade baixa com Power BI; - Prestar auxílio técnico na instalação, configuração e/ou parametrização de soluções Microsoft; - Gerenciar/configurar e prover suporte a funcionalidades padrão das soluções de comunicação, administração de usuários e outras ferramentas básicas da plataforma Microsoft; - Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade baixa.
-------	---	---------------	---

ANEXO IV - REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAIS, POR PERFIL.

ID PERFIL	PERFIL	FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
		REQUISITO PADRÃO	REQUISITO ALTERNATIVO	REQUISITO PADRÃO	REQUISITO ALTERNATIVO	REQUISITO PADRÃO	REQUISITO ALTERNATIVO
PMS-00	Engenheiro Especialista da Fabricante responsável por prestar o Serviços Premier	Serviços Microsoft Premier	Não Aplicável	Serviços Microsoft Premier	Não Aplicável	Serviços Microsoft Premier	Não Aplicável
PMS-01	Especialista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft Full Stack Nível Especialista	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades de desenvolvimento e/ou administração e/ou suporte em soluções Microsoft.	Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) anos em atividades de desenvolvimento e/ou administração e/ou suporte em soluções Microsoft.	Possuir, no mínimo 03 (três) dentre as seguintes certificações profissionais Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE); Microsoft Certified Solutions Developer (MCSD); Microsoft Certified: Power Apps + Dynamics 365 Developer Associate; Microsoft Certified Solutions Expert: Sharepoint (MCSE SharePoint); [ou certificações equivalentes/superiores].	Pós-graduação ou MBA em Engenharia de Software (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.
PMS-02	Analista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft Full Stack Nível Intermediário	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) anos em atividades de desenvolvimento e/ou administração e/ou suporte em soluções Microsoft.	Experiência profissional de, no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de desenvolvimento e/ou administração e/ou suporte em soluções Microsoft.	Possuir, no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE); Microsoft Certified Solutions Developer (MCSD); Microsoft Certified: Power Platform Fundamentals; Microsoft Certified Solutions Expert: Sharepoint (MCSE SharePoint); [ou certificações equivalentes/superiores].	Pós-graduação ou MBA em Engenharia de Software (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.
PMS-03	Técnico em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft Full Stack Nível Técnico	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de desenvolvimento e/ou administração e/ou suporte em soluções Microsoft.	Experiência profissional de, no mínimo, 02 (dois) anos em atividades de desenvolvimento e/ou administração e/ou suporte em soluções Microsoft.	Possuir, no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais: Microsoft Certified Solutions Developer (MCSD); Microsoft Certified Solutions Associate: SQL-Server (MCSA: SQL Server); Microsoft Certified Information Technology Professional (MCITP); [ou certificações equivalentes/superiores].	Pós-graduação ou MBA em Engenharia de Software (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.

ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS

ORDEM DE SERVIÇO	
1. IDENTIFICAÇÃO	
Nº IDENTIFICADOR:	
Nº CONTRATO:	
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:	
OBJETO DO CONTRATO:	
IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE:	
2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	
ÁREA DE ATUAÇÃO / ID:	
DESCRIÇÃO	

ID_PACOTE	DO PACOTE DE SERVIÇO	ID_ATIVIDADE	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	ID_PERFIL	DESCRIÇÃO PERFIL PROFISSIONAL	FATOR CEP	HST ESTIMADO	VALOR HST (UNITÁRIO)	VALOR TOTAL ESTIMADO
VALOR TOTAL ESTIMADO DA ORDEM DE SERVIÇO:									
3. CRONOGRAMA									
ID_PACOTE / ID_ATIVIDADE			PRAZO (EM DIAS)			DATA INÍCIO		DATA ENTREGA	
4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES									
[incluir observações complementares quando necessário]									
5. APROVAÇÃO FISCAL REQUISITANTE									
GESTOR DO CONTRATO:				NOME:					
				E-MAIL:		TELEFONE:		CEP:	
Goiania - GO, xx de xxxx de xxxx									
IDENTIFICAÇÃO / ASSINATURA									
6. APROVAÇÃO GESTOR DO CONTRATO									
FISCAL REQUISITANTE:				NOME:					
				E-MAIL:		TELEFONE:		CEP:	
Goiania - GO, xx de xxxx de xxxx									
IDENTIFICAÇÃO / ASSINATURA									
7. CIÊNCIA DA CONTRATADA									
PREPOSTO DA CONTRATADA:				NOME:					
				E-MAIL:		TELEFONE:		CEP:	
Goiania - GO, xx de xxxx de xxxx									
IDENTIFICAÇÃO / ASSINATURA									

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
ADRIANO ALAOR DE OLIVEIRA	Integrante Administrativo	62 32016598	adriano.oliveira@goias.gov.br
BIANKA GONCALVES DO CARMO	Integrante Administrativo	62 32016598	bianka.carmo@goias.gov.br
BREYNER JACKSON REZENDE MONTEIRO	Integrante Técnico	62 32694143	breyner.monteiro@goias.gov.br