

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SEI
202300005027005

Em conformidade com a Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021 e com o Decreto Estadual nº 10.207 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.

SEÇÃO 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202300005027005
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 janeiro de 2023.

SEÇÃO 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Serviços Técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	de forma parcelada, sob demanda, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente a partir da assinatura ou retirada de Termo de Contrato, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei Federal nº 14.133 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 abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2.7. Quanto o estabelecido no item 2.2 deste Termo de Referência, ressalta-se que para o presente objeto não se aplica o disposto no Art.21, inciso X do Decreto estadual n.º 10.207/23. Esta pretensa contratação trata de serviços sob demanda, de forma que não é possível definir com antecedência um cronograma de execução físico-financeiro.

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

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

Descrição do item 001 Código 781 - Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, desenvolvimento e manutenção de produtos de BI, Ciência de Dados e Big Data.	
Informações Adicionais Análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e big data na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela SEAD.	
Período (Meses)	30
Quantidade	515.520
Unidade	Unidade de Serviço Técnico
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Anexo Universitário
Valor Unitário	R\$ 104,95
Valor Total	R\$ 54.103.824,00

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - R\$ 54.103.824,00 (R\$ Cinquenta e Quatro Milhões e Cento e Três Mil e Oitocentos e Vinte e Quatro Reais).

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada conforme o Decreto Estadual n.º 9.900 de julho de 2021.

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

SEÇÃO 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

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

Contratação de serviços técnicos especializados de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de *software*, ciência de dados e *big data*, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela SEAD

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Da classificação dos serviços

4.2. Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante;

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

4.4. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e big data na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, conforme o ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO e ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE DADOS.

4.5. Os serviços devem ser executados conforme métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela Superintendência de Sistemas de Informação da SEAD, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo.

4.6. Os serviços contratados serão utilizados em projetos de inovação, desenvolvimento ou modernização de soluções de Tecnologia da Informação (TI), com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de tecnologias, sendo assim agrupados:

4.6.1. Serviços especializados de Análise e Projeto de Sistemas:

4.6.1.1. Serviços especializados de levantamento de requisitos, elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação ou de soluções de dados, executados conforme a Metodologia de Desenvolvimento em vigência na CONTRATANTE;

4.6.1.2. Serviços de acompanhamento de projetos de desenvolvimento ou manutenção de sistemas, contemplando apoio às atividades de alocação de recursos, tempo e rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de projeto. Inclui ainda a elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas em um período, organização e distribuição de tarefas, identificando sequências de execução e dependências existentes.

4.6.2. Serviços de Codificação de Software:

4.6.2.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, implementação e implantação de novos sistemas, aplicativos móveis, portais, sítios *web* bem como a manutenção evolutiva em tecnologias como PHP, XML, JavaScript, Java, .Net, Python e Flutter, NodeJS, Django, Container (Docker), dentre outras, executados conforme as boas práticas de metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

4.6.2.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em tecnologias como PHP, XML, JavaScript, Java, .Net, Python e Flutter, NodeJS, dentre outras, executados segundo as boas práticas de metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

4.6.3. Serviços de Teste de Soluções:

4.6.3.1. Serviços especializados de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.

4.6.4. Serviços especializados em Gerência de Configuração:

4.6.4.1. Serviços de configuração de ambientes de desenvolvimento, repositórios, integração contínua, bem como o controle de *deploy* e versionamento dos artefatos e das aplicações;

4.6.5. Serviços de Suporte ao Desenvolvimento de Sistemas:

4.6.5.1. Serviços especializados de operação assistida às soluções implantadas, realização de treinamentos e repasses de conhecimento para as equipes de negócio e de TI e participação em reuniões, conforme interesse da Administração;

4.6.5.2. Elaboração de manuais para os usuários dos sistemas de informação, a fim documentar os fluxos de trabalho dessas ferramentas, além da elaboração e execução de rotinas para sistemas gerenciadores de bancos de dados;

4.6.6. Serviços especializados de *Design* Gráfico e *Web-design* (UX e UI):

4.6.6.1. Desenvolvimento de identidades visuais, *layouts* gráficos para material impresso ou digital, tais como revistas, anúncios, cartazes, folhetos, logotipos, livros, entre outros serviços utilizando Corel Draw, Photoshop e outros *softwares* correlatos;

4.6.6.2. Desenvolvimento de *layouts* para aplicação em projetos de sites, sistemas e portais para a internet, incluindo a aparência geral do trabalho e aspectos técnicos de criação de páginas, como a codificação de HTML, CSS, JavaScript, acessibilidade, experiência do usuário, jornada do cliente, responsividade entre outros correlatos;

4.6.6.3. Desenvolvimento de *designers* de interfaces para aplicações, aplicativos móveis e dispositivos inteligentes, incluindo a aparência geral do trabalho, experiência do usuário, jornada do cliente e aspectos técnicos, como a codificação, acessibilidade, responsividade entre outros correlatos;

4.6.7. Serviços especializados de Inteligência Artificial:

4.6.7.1. Serviços especializados em pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligentes que utilizem *Machine Learning*, abrangendo limpeza, tratamento, transformação e organização de dados (estruturados, semiestruturados ou não-estruturados), análise e aplicação de algoritmos de aprendizado para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias do Estado de Goiás;

4.6.7.2. Serviços especializados em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que melhorem a eficácia dos serviços de TI para o Estado melhor atender aos anseios do cidadão;

4.6.8. Serviços de Arquitetura de Software:

4.6.8.1. Serviços especializados para a criação de *webservices* e APIs para plataformas de integração de sistemas e soluções de dados, bem como a publicação, gestão e manutenção de tais soluções. Além disso, serviços de instalação e configuração de pacotes, serviços ou aplicações;

4.6.9. Serviços especializados em *Business Intelligence* e Ciência de Dados:

4.6.9.1. Serviços de *Business Intelligence* (BI), que contemplem modelagem, extração, transformação, carga de dados e painéis de gestão que consumam esses dados.

4.6.9.2. Realização de análise exploratória de dados, otimização de consultas e avaliação da qualidade dos dados disponíveis para a implementação das soluções demandadas;

4.6.9.3. Serviços especializados de elaboração, proposição e manutenção dos modelos de dados, atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados;

4.6.9.4. Serviços especializados de atendimento às demandas referentes ao ecossistema BI, desde a análise de negócio, análise e modelagem de dados, e suporte

ao uso de ferramentas analíticas.

4.6.10. Serviços especializados em *Big Data*:

4.6.10.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, implementação e implantação de novas soluções em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de dados de que utilizem tecnologias relacionadas, tais como: Elasticsearch, APIs de integração, Jupyter, dentre outras, conforme arquitetura de referência vigente e/ou necessidades identificadas pela CONTRATANTE;

4.6.10.2. Serviços de configuração e de suporte aos ambientes de BI e *Big Data*, incluindo segurança, configuração de produtos, tratamento de incidentes e monitoramento;

4.6.11. Serviços de Administração de Dados:

4.6.11.1. Serviços especializados para resolução de problemas referentes a modelos de dados, com a utilização de processos que busquem garantir a qualidade e integração entre os dados.

4.7. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, podem ser necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço ou serviços descritos neste TR. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.8. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço ou serviço, desde que em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, observada as seguintes condições:

4.8.1. O novo serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviços existente, ou um novo grupo deverá ser criado;

4.8.2. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço, com as respectivas metas e penalidades, caso necessário;

4.8.3. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviços.

SEÇÃO 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - Serviços Técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está fundamentada nos termos do [Contratação: Estudo Técnico Preliminar].

5.2. A fim de que a Secretaria de Estado da Administração do Estado de Goiás (SEAD) cumpra suas atribuições regulamentares, faz-se necessário o provimento de soluções tecnológicas que visem a melhoria do atendimento ao cidadão, o aprimoramento da administração patrimonial do Poder Executivo Estadual, a modernização e inovação da gestão, o planejamento e coordenação das compras corporativas no Estado, além da eficiência da gestão de pessoal e planos de carreira dos servidores. Em todas essas áreas de atuação, há a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e a automação contínua dos processos de trabalho focados em economicidade e celeridade.

5.3. Enquanto órgão central de diversas áreas, a SEAD possui a responsabilidade pelo desenvolvimento, evolução e manutenção de vários sistemas informatizados estruturantes para o Estado, os quais consistem na maioria das soluções administrativas corporativas utilizadas pelos órgãos, e dentre os quais se pode destacar: SISLOG (Sistema de Logística de Goiás), SEI! (Sistema Eletrônico de Informações), eSocial (Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais Previdenciárias e Trabalhistas), SPM (Sistema de Patrimônio Mobiliário), SGC (Sistema de Gestão de Capacitação), por exemplo.

5.4. Para cumprir os objetivos estratégicos desta Pasta, é necessária a implementação de soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e automação contínua dos processos de trabalho, com foco em economicidade e celeridade. Além do desafio da democratização da informação.

5.5. Em síntese, a contratação pretendida justifica-se pela necessidade de implementar diversos novos projetos de desenvolvimento e de ciência de dados, os quais já constam no Portifólio de Projetos da SEAD, e garantir a manutenção contínua dos sistemas existentes no âmbito da Secretaria. Dessa forma, se torna crucial expandir a capacidade operacional em Tecnologia da Informação, visto que o atual contrato de serviços especializados nessa área não está dimensionada adequadamente para atender à crescente demanda por soluções tecnológicas.

5.6. Nesse contexto, a contratação de serviços adicionais é imperativa para lidar de maneira eficiente com o volume de sistemas planejados, garantindo não apenas o desenvolvimento inicial, mas também a sustentabilidade a longo prazo por meio de manutenção proativa. A escassez de recursos apropriados comprometeria a qualidade e a eficiência do desenvolvimento, aumentando significativamente o risco de falhas operacionais.

5.7. Atualmente, a SEAD conta com **14 projetos de desenvolvimento e estruturação de dados em andamento** e, ainda, **8 sistemas em sustentação**. Tais projetos e sistemas demandam diariamente os serviços que constam no objeto da pretensa contratação. Os detalhes dessas soluções pode ser conferidos na Tabela 1, além de **26 projetos aguardando início de execução**, os quais são listados na Tabela 2. Ademais, existem outras aplicações mantidas pela SEAD que demandam manutenções esporádicas. A relação completa consta no ANEXO III - CATÁLOGO DE SISTEMAS SEAD.

Projetos/Sistemas	Descrição	Status	Tecnologia
Transformação das Compras	Inclui o desenvolvimento do SISLOG - Sistema de Logística de Goiás	Em andamento	.Net/C#
Implantação do eSocial	Inclui o desenvolvimento da solução tecnológica para consolidar as informações, comunicar com a Receita Federal e enviar os dados referentes ao eSocial	Em andamento	Java
SNP	Automação do processo de convocações de candidatos aprovados em concurso público e da posse dos candidatos nomeados no Estado de Goiás	Em andamento	Java
SIGAC	Etapas 2 e 3 do Sistema de Gestão do Atendimento ao Cidadão	Em andamento	PHP
SPM	Aplicativo para o Inventário Móvel	Em andamento	Java
SIGO	Sistema de Gestão do Patrimônio Imobiliário	Em andamento	Java
Dimensionamento da Força de Trabalho	Convênio com UNB e integração ao ambiente corporativo	Em andamento	Java
BI Pessoas e Estruturação do Observatório	Estruturação dos dados de servidores, incluindo folha de pagamento, saúde e capacitação	Em andamento	Power BI
BI Atendimento ao Cidadão	Estruturação dos dados de atendimento ao cidadão	Em andamento	Power BI

BI Logística	Estruturação dos dados de logística	Em andamento	Power BI
Integração do Inventário com o SEI!	Automação para criação dos processos do inventário no SEI!	Em andamento	PHP
SGC	Sistema de Gestão de Capacitação	Em andamento	PHP
Gestão de Demandas	Customização do GLPI para atendimento de demandas diversas	Em andamento	PHP
TSV	Gestão de Trabalhadores sem Vínculo	Em andamento	Java
SEI!	Sistema Eletrônico de Informações	Em sustentação	PHP
Compras.NET	Portal de Compras Governamental	Em sustentação	ASP.Net/C#
SAVV/SGVV	Sistemas de Atendimento e Gestão do Vapt Vupt	Em sustentação	.Net/C#
SGI	Sistema de Gestão da Informação do Vapt Vupt	Em sustentação	Delphi
SIGMATE	Sistema de Gestão de Materiais	Em sustentação	Java
FAS	Ferramenta de Apoio à Seleção	Em sustentação	PHP
PAV	Portal de Avaliação do Servidor	Em sustentação	ASP.Net/C#
SALIS	Sistema de Acompanhamento a Licenças dos Servidores	Em sustentação	Java

Tabela 1 - Projetos Atuais e Sistemas em Sustentação

Projeto Previsto	Descrição
RH 4.0	Integração dos Sistemas da SEAD com Sistema de Mercado
Módulo IA SEI!	Integrações com o projeto de IA no SEI
Expresso Servidor	Implementação de APIs nos sistemas da SEAD para Integração dos Serviços com a Plataforma Expresso Servidor
Assentamento Funcional	FuncionA - Sistema para o Dossiê Funcional Digital
SIGMATE	Modernização do Sistema de Gestão de Materiais
OPORTUNIZAR	Sistema Oportunizar integrado ao ambiente corporativo
SIGA	Sistema para a Gestão Administrativa da Estrutura Organizacional e Reformas
REUTILIZE	Portal para o Reaproveitamento de Materiais e Mobiliários
GoMobi	Aplicativo para o Sistema de Gestão de Frotas
Almoxarifado Virtual	Sistema para Controle de Almoxarifado Virtual
Melhorias PAV	Melhorias no PAV para cálculo do afastamento no estágio probatório
Simulações de Impacto	Aplicação para cálculos de impacto da folha de pagamento
Automação da Proposta Orçamentária	Sistema para Automatização do Processo de Proposta Orçamentária
Gestão do Conhecimento	Ferramenta para Gestão do Conhecimento
Controle Predial	Customização GLPI ou desenvolvimento de solução específica
Gestão de Terceirizados	Sistema para controle de trabalhadores terceirizados
Controle de Materiais	Sistema de controle de materiais (não contemplados pelo SIGMATE)
Sistema de Avaliação de Atendimento	Sistema de Avaliação de Atendimento dos Vapt Vupts
Sistema de Avaliação da Gestão Pública	Sistema de Avaliação da Gestão Pública
Sistema de Avaliação de Experiência	Sistema de Avaliação de Experiência de Usuários
Sistema de Gestão da GDVV	Sistema de Gestão da Gratificação de Desempenho do Vapt Vupt

Data Lake do Servidor	Repositório centralizado, integrado ao <i>Big Data Estadual</i> , para agregar todos os dados referentes aos servidores e sua vida funcional
Prontuário Digital	Solução para armazenamento, gerenciamento e acesso a prontuários médicos eletrônicos dos servidores
Sistema de Gestão da Cadeia de Valor Integrada	Solução tecnológica para gestão, controle de acesso, versionamento e painel de indicadores da Cadeia de Valor Integrada
Sistema de Gestão Documental	Integração entre a solução de GED e RDC-Arq de Mercado e os sistemas do Estado, tais como: SEI, FuncionA, SPM, SIGO, RH 4.0 e outros.
TelePerícias	Solução para realização de perícias médicas dos servidores por videoconferência

Tabela 2 - Projetos Previstos, aguardando recursos da pretensa contratação para iniciarem

5.8. Esta contratação apresenta ainda conformidade com os Programas e Ações do PPA 2024-2026 relacionados à SEAD, e com as diretrizes previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) Estadual de 2024-2025, elaborado pela Secretaria-Geral de Governo (SGG) e publicado no DOE n.º 24.282, do dia 09/05/2024.

5.9. Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em Unidade de Serviço Técnico (UST) podem ser encontrados no ANEXO V - ESTIMATIVA DE USTs. Os quantitativos de profissionais e valores referentes à remuneração nele contidas são apenas referências para estimativa da contratação e tiveram como base o mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de desenvolvimento e sustentação de software presente no Anexo II da [Portaria SGD/MGI nº 750](#), de 20 de março de 2023.

5.9.1. Cabe ressaltar que a forma de contratação por UST permite uma flutuação neste quantitativo, pois a CONTRATANTE só pagará pela ordem de serviço executada e validada pelo fiscal. Ficando a cargo da CONTRATADA manter o seu quadro funcional dimensionado adequadamente para uma boa execução contratual.

SEÇÃO 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos Gerais

6.1. A CONTRATADA deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto da presente contratação, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

6.2. Nos termos da Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, a CONTRATADA deverá desenvolver Programa de Integridade, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás”.

6.3. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar passagem de conhecimento e capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da CONTRATANTE, conforme definições da CONTRATANTE.

6.4. A CONTRATADA, ao executar as atividades sob sua responsabilidade, deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas de Gestão da Segurança da Informação, e cumprir com todos os requisitos aplicáveis da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

6.5. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA, quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações e documentos que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

6.5.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, com especial atenção à Política de Segurança da Informação.

6.5.2. A CONTRATADA deve manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da CONTRATANTE, ou de terceiros, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelar estes, sob qualquer justificativa.

6.5.3. A CONTRATADA e os profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso responsabilidade, conforme modelo indicado no Anexo VIII - TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO.

6.6. Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma Português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

Requisitos de Desenvolvimento de Soluções de Tecnologia da Informação

6.7. As atividades relativas à Desenvolvimento de Soluções de Tecnologia da Informação consistem na concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas, envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas tradicionais, processos automatizados, portais *web*, bem como as atividades de análise e ciência de dados e construção de soluções de *big data*.

6.8. A CONTRATADA, ao executar as atividades sob sua responsabilidade, deverá se nortear e apoiar no Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI) vigente na CONTRATANTE e nas tecnologias previstas no Ambiente Tecnológico da CONTRATANTE, com a aplicação de metodologias ágeis - SCRUM, XP, Kanban, Lean ou qualquer metodologia similar que empregue princípios do Manifesto Ágil para Desenvolvimento de Software - e suas boas práticas. Tais práticas consistem em entrega frequente de software funcional na escala de semanas, comunicação diária entre o time de desenvolvimento e colaboradores das áreas de negócio ou responsáveis pelos softwares, demonstrando assim colaboração com o cliente e times de desenvolvimento auto-organizáveis que implementem a melhoria contínua do processo.

6.9. O PDSTI abrange as atividades que vão desde: a abordagem inicial junto aos usuários gestores; a identificação, a análise e o projeto da melhor solução técnica para atender às demandas; a codificação da solução de TI com o uso de padrões, técnicas e linguagens de programação específicas; a realização dos testes de validação; a liberação da solução de TI para a homologação dos usuários solicitantes e posteriormente sua implantação em produção; até a sustentação da solução de TI em todo o seu ciclo de vida, por meio de manutenções corretivas, evolutivas, adaptativas ou perfectivas.

6.10. A critério da CONTRATANTE, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da adoção do novo fluxo de trabalho.

6.11. Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões ou na ferramenta de colaboração corporativa para Gestão de Projetos da CONTRATANTE. A CONTRATANTE definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

6.12. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das Ordens de Serviço (OS) e entregar todos os artefatos previstos no Catálogo de Serviços, respeitados os templates definidos pela CONTRATANTE, caso existam.

6.12.1. As atividades demandadas são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento da OS até o seu aceite e fechamento. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos na Seção 7 deste Termo de Referência.

6.12.2. Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério da CONTRATANTE. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas OSs abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

6.13. Todos os sistemas, que forem desenvolvidos ou mantidos, deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de *deploy*, integração contínua e entrega contínua, definidas pela CONTRATANTE.

Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

6.14. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da CONTRATADA que executarão os serviços da presente contratação deverá ser conforme o PERFIL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL mínimos recomendados pela CONTRATANTE no ANEXO VI deste Termo de Referência.

6.14.1. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada por meio de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

6.15. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências definidas neste Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

6.15.1. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada OS emitida, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade no Catálogo de Serviços.

6.16. É obrigatório o domínio de todos os detalhes do Catálogo de Serviços por todos os colaboradores da CONTRATADA, em especial os entregáveis.

6.17. As atividades que necessitem de interação com o usuário, tais como Análise e Especificação de Requisitos, devem ser realizadas por profissionais com habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.

6.17.1. Tais atividades serão realizadas conforme planejamento e agendamento acordado com o usuário ou grupo de usuários. A CONTRATANTE, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.

6.18. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência.

6.19. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto à CONTRATANTE nos prazos previstos neste Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

6.20. Nos casos em que ficar constatado o descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços, no quesito Qualificação Profissional, a CONTRATADA deverá realizar a substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato.

6.21. As substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma acima detalhada. Caso não haja reposição do profissional nos prazos estipulados, a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

6.22. Será de responsabilidade da CONTRATADA a contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos implementados durante a vigência contratual. Além das qualificações técnicas mínimas já previstas, correndo por sua conta todas as despesas de locomoção, diárias, passagens e demais despesas correlatas, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

6.23. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que comprometam a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

6.24. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto. Dessa forma, será providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

6.25. A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, tais como a ISO 27002 e recomendações do *Open Web Application Security Project* - OWASP, dentre outras.

6.26. Deverá ser observada o modelo de Arquitetura de Referência vigente no ambiente de desenvolvimento da CONTRATANTE, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações.

Garantia da contratação

6.24. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II e III, do §1º, do art. 96, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato e conforme condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.25. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo no prazo definido no Edital, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.

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

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

SEÇÃO 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 prestação do serviço contratado é de 30 meses, contados da data de assinatura do Contrato.

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.

7.2. Os prazos para atendimento às demandas feitas à CONTRATADA se iniciam a partir do recebimento de Ordem de Serviço, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.

- 7.2.1.** Após emitida uma OS, a CONTRATADA deverá avaliá-la e se manifestar quanto a sua aprovação/correção no prazo máximo de 03 (três) dias úteis.
- 7.2.2.** Após aprovação da OS, a CONTRATADA deverá iniciar a sua execução na data acordada. Será tolerado um atraso máximo de 03 (três) dias. Casos fortuitos deverão ser devidamente justificados e caberá à CONTRATANTE sua análise, aprovação ou rejeição.
- 7.3.** Por padrão, e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis. Considerar-se-á como dia útil o período de 8 horas úteis entre 07:00 e 20:00, nos dias em que houver expediente na CONTRATANTE. Considera-se hora útil o intervalo de uma hora nos dias úteis.
- 7.3.1.** As Ordens de Serviço somente poderão ser enviadas no período compreendido entre 08:00 e 18:00 dos dias úteis. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja anterior ao início do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil corrente. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja posterior ao fim do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil seguinte.
- 7.3.2.** Os prazos específicos, quando não fixados nos níveis mínimos de serviço exigidos, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço e devem ser rigorosamente observados.

Fase de Ambientação e Diagnóstico

- 7.4.** A fase de Ambientação e Diagnóstico compreende o período em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará análise e conhecimento dos processos de trabalho, com aprofundamento nos conhecimentos sobre o ambiente computacional e sua dinâmica, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual.
- 7.4.1.** Esta fase será composta de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 30 (trinta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 7.4.2.** Caso a CONTRATADA não inicie as atividades previstas na fase de Ambientação e Diagnóstico em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, configurará inexecução total do mesmo, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato.
- 7.4.3.** Até o 5º (quinto) dia útil após o início da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá indicar, por meio de seu Representante Legal, profissional para atuar como Preposto, que poderá desempenhar a função de gerente de demandas da CONTRATADA.
- 7.4.4.** Após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação do Fiscal Técnico e Gestor do Contrato designados pela CONTRATANTE, do representante legal da CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA, demais interessados convidados.
- 7.4.4.1.** A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

Apresentação das partes interessadas, dos integrantes da equipe e de eventuais documentações necessárias ao início das atividades;
Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da CONTRATANTE, conforme modelo constante no ANEXO VIII, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;
Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

Fase de Execução Assistida

- 7.5.** Período de 60 (sessenta) dias, após a fase de Ambientação e Diagnóstico, na qual a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará a execução dos Serviços Técnicos, conforme a necessidade, mediante Ordens de Serviço.
- 7.5.1.** Essa fase será considerada período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

Fase de Execução Continuada

- 7.6.** Período posterior à fase de Execução Assistida, onde a CONTRATADA executará, integralmente e mediante Ordens de Serviço, os Serviços Técnicos previstos e necessários ao cumprimento do objeto do Contrato.

Local de entrega ou prestação de serviço:

- 7.7.** O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado no endereço apresentado no item **3.1** deste Termo de Referência.
- 7.7.1.** Os serviços serão executados preferencialmente nas instalações da CONTRATANTE, tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente da CONTRATANTE.
- 7.7.2.** Entretanto, mediante autorização da CONTRATANTE e comprovada de forma inconteste a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.
- 7.7.3.** O modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item **7.7.2.**
- 7.7.4.** Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE, conforme condições estabelecidas nos itens anteriores, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.
- 7.8.** Todos os recursos de *hardware* e de *software*, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores, licenças e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da CONTRATANTE, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas desta.
- 7.8.1.** Não está contido neste item e não é de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição de *software* de infraestrutura de servidores tais como: gerenciadores de bancos de dados, servidores de aplicação e apresentação, sistemas operacionais de servidores, ou quaisquer outros *softwares* que se façam necessários à montagem de ambiente de servidores.
- 7.8.2.** Os recursos supramencionados deverão estar disponíveis para o colaborador antes do início da efetiva prestação de serviços à CONTRATANTE.
- 7.9.** A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc. A CONTRATANTE não se responsabiliza por qualquer tipo de defeito, dano ou furto.
- 7.10.** A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário comercial.

- 7.11.** Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação substancial dos prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros, considerados críticos pela CONTRATANTE.
- 7.11.1.** Nas OSs relacionadas a incidentes e demandas emergenciais, a quantidade total de USTs executadas em períodos não úteis, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador de execução de serviços em períodos não úteis. Fator = 1,25 (um inteiro e vinte e cinco centésimos).

7.11.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da equipe da CONTRATANTE em caso de necessidade de acionamentos de incidentes e/ou demandas emergencial. Havendo necessidade, ele também poderá atuar tecnicamente no atendimento às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais cargos.

7.11.3. Esse profissional deve se manter disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo o mesmo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

7.12. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

7.12.1. A quantidade de USTs executadas fora do horário normal não deve exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de USTs, porém este número não representa um limitador, apenas um norteador e a CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

7.12.2. Para esses casos, não será devido o multiplicador de execução de serviços em períodos não úteis.

7.12.3. Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes considerar obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, não cabendo posteriormente qualquer pedido de ressarcimento posterior, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

7.12.4. A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, devendo ser registrada em Ordem de Serviço.

Catálogo de Serviços

7.13. Uma vez que o Contrato será remunerado pela Unidade de Serviço Técnico (UST), os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I e ANEXO II) foram valorados considerando critérios como estimativas de esforços, complexidades e perfis profissionais necessários à sua execução, garantindo, assim, uma remuneração adequada aos serviços prestados.

7.14. O Catálogo de Serviços utilizado nesta contratação segue o mesmo padrão adotado após definição e padronização da Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria Geral de Governo - SGG, baseado em sua competência legal disposta no Decreto n.º 9.461, de 09 de julho de 2019.

7.14.1. A critério da CONTRATANTE, devidamente justificado, e em comum acordo com a CONTRATADA, o CATÁLOGO DE SERVIÇOS adotado poderá ser revisto a qualquer tempo para ajustes das Horas Previstas para Execução da Atividade (HPA) e/ou outras alterações.

7.15. O Catálogo de Serviços é composto pelos seguintes itens:

Serviço: portfólio de Serviços Técnicos especializados a serem executados pela CONTRATADA, visando a entrega efetiva de produtos a eles relacionados (entregáveis) para a CONTRATANTE.

Complexidade: diferentes Níveis de Complexidade dos serviços que compõem o Catálogo, com base em uma metodologia de análise dos Requisitos Não Funcionais associados ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, cujos critérios para avaliação da complexidade das soluções encontram-se no ANEXO IV - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE DAS SOLUÇÕES.

Escopo: definição dos limites de cada serviço, de acordo com sua particularidade, determinando-se o esforço ou a quantidade de trabalho a ser executado. Deve ser analisado em conjunto com o Nível de Complexidade dos Serviços.

7.16. Os Requisitos Não Funcionais utilizados para definir objetivamente os Níveis de Complexidade dos Serviços são atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI e, por meio de sua análise, pode-se determinar o nível de complexidade tecnológica relacionada ao serviço que se necessita executar.

7.16.1. Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

7.16.2. A definição dos parâmetros de pontuação que determinam os níveis de complexidade (Baixa, Média ou Alta) foi baseada no conhecimento do ambiente tecnológico, acrescido da experiência relativa aos atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI existentes hoje, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

7.16.3. Para aplicabilidade dessa metodologia no planejamento da Ordem de Serviço, deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais definidos para o projeto, sistema ou demanda para o qual as atividades foram solicitadas ou executadas, definindo-se em qual cenário o ambiente tecnológico relacionado ao serviço se enquadrará, adotando-se a referida pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, pode-se determinar de forma direta e objetiva o nível de complexidade do serviço.

7.16.4. Para os serviços com nível de complexidade definido como ÚNICA não há cálculo de nível de complexidade.

7.17. Os entregáveis consistem nos produtos relacionados a cada um dos serviços elencados no Catálogo, que devem ser entregues à CONTRATANTE pela CONTRATADA sempre que um serviço for executado.

Horas Previstas para a Execução da Atividade (HPA)

7.18. Consiste na definição do quantitativo de Horas Previstas para Execução da Atividade (HPA) dos Perfis exigidos para a execução de cada serviço.

7.18.1. Os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes executadas em outros contratos no Estado de Goiás e metodologia de estimativa de esforços de desenvolvimento de sistemas em uso por outras Secretarias.

7.18.2. Esta metodologia considera, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas *web*, *batches/jobs*, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação.

7.19. Nos casos de serviços executados por mais de um perfil, o somatório dos quantitativos de Horas Previstas para Execução da Atividade (HPA) dos perfis deverá obedecer aos limites estabelecidos para cada serviço elencado no Catálogo de Serviços.

Perfis Exigidos

7.20. Consiste na definição dos perfis profissionais e seus respectivos níveis de senioridade mínimos, exigidos na execução de cada um dos serviços elencados no Catálogo.

7.21. Cada perfil possui um Fator de Complexidade do Perfil (FCP) associado ao seu nível de especialização, obtido dos Memoriais de Cálculo constantes do ANEXO V - ESTIMATIVA DE USTs. Para o cálculo, o perfil profissional de menor especialização e menor custo foi considerado referência, tendo sua complexidade atribuída como 1 (um). Os Fatores de Complexidade atribuídos aos demais perfis foram calculados realizando-se uma proporção da especialização e o respectivo custo de cada perfil com o Perfil de Referência. A Tabela 3 apresenta os valores de FCP para cada um dos perfis previstos no Catálogo de Serviços.

Descrição Perfil	Fator de Complexidade por Perfil

Arquiteto de <i>Software/Machine Learning</i> /SOA Pleno	1,8
Arquiteto de <i>Software/Machine Learning</i> /SOA Sênior	2,8
Analista de Testes/Qualidade Pleno	1,2
Analista de Testes/Qualidade Sênior	1,7
Desenvolvedor de <i>Software</i> Júnior	1,1
Desenvolvedor de <i>Software</i> Pleno	1,6
Desenvolvedor de <i>Software</i> Sênior	2,1
Analista de Sistemas Júnior	1
Analista de Sistemas Pleno	1,3
Analista de Sistemas Sênior	1,7
Analista de Negócios/Requisitos/Processos Júnior	1
Analista de Negócios/Requisitos/Processos Pleno	1,3
Analista de Negócios/Requisitos/Processos Sênior	1,7
Analista de BI Júnior	1
Analista de BI Pleno	1,5
Analista de BI Sênior	2,1
Administrador de Dados Pleno	1,2
Administrador de Dados Sênior	1,8
Líder Técnico de Desenvolvimento Sênior	2,4
Scrum Master ou Agilista Sênior	1,8
Gerente de Projetos de TI Sênior	2,1
Analista de UX/UI Pleno	1,2
Analista de UX/UI Sênior	1,6
Engenheiro de Dados Pleno	1,8
Engenheiro de Dados Sênior	2,8
Cientista de Dados Pleno	1,5
Cientista de Dados Sênior	2,1

Tabela 3 - Fator de Complexidade dos Perfis Profissionais

7.21.1. Para serviços que podem ser executados por mais de um perfil, a valoração dos serviços em UST deverá considerar o Fator de Complexidade (FCP) e as Horas Previstas para Execução da Atividade (HPA) por cada perfil.

7.21.2. São vedadas as execuções de serviços por perfis com qualificação ou senioridade inferiores àqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXOS I e II).

7.21.3. A CONTRATADA poderá optar pela execução de serviços por perfis profissionais com qualificação ou senioridade superiores àquelas definidas no Catálogo de Serviços. Entretanto, o coeficiente de Complexidade do Perfil a ser utilizado na valoração dos serviços em UST será obrigatoriamente o correspondente ao indicado no Catálogo.

Grupo de Serviços

7.22. Os serviços do Catálogo foram organizados em grupos. Um serviço poderá estar relacionado a mais de um Grupo de Serviço, nos casos de atividades multidisciplinares executadas por diversos perfis.

Atividades Desempenhadas

7.23. Consiste em um conjunto mínimo de atividades a serem realizadas pela CONTRATADA na execução dos serviços. Estes conjuntos não são exaustivos, cabendo à CONTRATADA executar quaisquer outras atividades necessárias à plena e eficiente execução dos serviços elencados no Catálogo, visando a entrega de produtos com qualidade.

7.24. Devido à constante mudança tecnológica e à diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no Catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

Analogia com outros itens do Catálogo;
Aferição empírica do esforço por meio de projeto-piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por servidor da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.

Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços

7.25. A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA deve conseguir promover a atuação conjunta e colaborativa entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.26. A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá, a critério da CONTRATANTE, estar integrada à solução de controle de demandas de TIC em utilização, sem ônus para a CONTRATANTE.

7.27. Os requisitos para a Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços estão definidos no ANEXO VII - REQUISITOS PARA A FERRAMENTA D GESTÃO DO CONTRATO deste Termo de Referência.

7.28. A CONTRATANTE poderá, a seu critério e em qualquer tempo, substituir a solução computacional da CONTRATADA por solução própria, arcando com o ônus da migração para a nova solução.

Acordo de Nível de Serviço

7.29. Este termo de referência contempla 4 (quatro) indicadores de execução dos serviços:

Completude;
Padronização;
Qualidade no Atendimento da Especificação;
Rotatividade na equipe de prestação do serviço.

7.30. Considerando a estrutura da CONTRATANTE e a necessidade das áreas de negócio em receber as entregas com Qualidade, definimos o seguinte Nível de

Serviço (NS). Cada serviço entregue pela CONTRATADA será avaliado previamente pela equipe de TI da CONTRATANTE. Para garantir o atendimento ao NS serão analisados 4 (quatro) critérios:

7.30.1. Índice de Completude (IC), onde será quantificado o percentual entregue, em ambiente de produção, em relação ao total demandado:

$$IC = \frac{\text{Itens entregues}}{\text{Itens demandados}}$$

7.30.2. Índice de Conformidade Técnica com Padrões (ICT), onde será quantificado o percentual de cumprimento dos padrões da CONTRATANTE na entrega realizada:

$$ICT = \frac{\text{padrões cumpridos}}{\text{padrões aplicáveis ao serviço}}$$

7.30.3. Índice de Conformidade com a Especificação do Serviço (ICE), onde será quantificado o percentual de requisitos atendidos em relação ao demandado. Serão analisados requisitos funcionais e não funcionais relacionados ao serviço.

$$ICE = \frac{\text{requisitos atendidos}}{\text{requisitos demandados}}$$

7.30.3.1. Como requisitos não funcionais basicamente temos os seguintes tipos: Volume de Dados, Processamento Distribuído, Escalabilidade, Público Alvo, Volume de Acessos, Desempenho, Disponibilidade, Segurança, Interoperabilidade, Confiabilidade, Padrões de Projeto e Legais.

7.30.4. Índice de Rotatividade (IR), entende-se por rotatividade a retirada de um recurso de um serviço, projeto ou time antes do momento planejado previamente sobre sua saída. Nos casos onde não houver esse planejamento prévio de saída, para todos os efeitos tal recurso será considerado do tipo disponível continuamente. Tal índice se faz necessário, visto que a rotatividade prejudica a gestão e a execução de projetos de TI, bem como serviços contínuos como de manutenção de sistemas.

7.30.4.1. O profissional passa por uma curva de aprendizado até atingir a alta performance, no momento em que há a substituição ocorre a perda desse ganho que para ser obtido novamente leva tempo. Além disso, a rotatividade gera descontinuidade e atraso em projetos e na execução de serviços de TI para nossos usuários. Portanto, gera muitos impactos negativos, advindos, por exemplo, da perda de conhecimento tácito que com a saída do profissional. O tempo gasto até se conseguir realizar a substituição do profissional pode ser outro transtorno durante a execução contratual.

7.30.4.2. A rotatividade pode ocorrer com transição de conhecimentos ou sem transição. O cálculo deve ser feito da seguinte forma:

$$IR = \frac{(\text{Trocas não programadas no mês} \times \text{Fator de Criticidade})}{\text{profissionais alocados no mês}}$$

Sendo:

Fator de Criticidade = 1 no caso de trocas com transição de conhecimento;

Fator de Criticidade = 2 no caso de trocas sem transição de conhecimento.

7.31. Conforme o valor de cada índice, glosas podem ser aplicadas no serviço, conforme especificado a seguir.

7.31.1. Glosa por Completude (GC) = $(100\% - IC)/2$, onde a completude mínima precisa ser de 80% (oitenta por cento) para o serviço não ser rejeitado.

7.31.2. A Glosa por Padronização (GP) será aplicada conforme a tabela a seguir:

Conformidade com Padrões (ICT)	Glosa por Padronização(GP)
95 a 100%	0%
85 a 94%	4%
75 a 84%	8%
65 a 74%	10%
0 a 64%	Rejeição do Serviço

7.31.3. A Glosa por Qualidade (GQ) será aplicada conforme a tabela a seguir:

Conformidade com a Especificação (ICE)	Glosa por Qualidade (GQ)
95 a 100%	0%
85 a 94%	4%
75 a 84%	8%
65 a 74%	10%
0 a 64%	Rejeição do Serviço

7.31.4. A Glosa por Rotatividade (GR) será aplicada conforme a tabela a seguir:

Índice de Rotatividade (IR)	Glosa por Rotatividade (GR)
0%	0%
0,001 a 1%	10%
1,001 a 2%	20%
2,001 a 5%	30%
> 5%	35%

7.32. As glosas aplicáveis a cada serviço são mensuradas em UST e são calculadas conforme a seguinte fórmula:

$$\text{GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO} = (GC + GP + GQ + GR) \times \text{UST}$$

7.32.1. No caso específico da Glosa por Rotatividade (GR) ela é aplicada a todos os serviços (OSs) entregues pela Contratada no mês de referência do cálculo, não se limitando a uma OS como é feito com os demais. Pois esse problema afeta direta e indiretamente todos os serviços entregues no referido mês.

7.32.2. O percentual máximo de Glosa por serviço será de 30% (trinta por cento), serviços que contenham entregas inferiores ao mínimo aceitável em qualquer um dos três critérios serão rejeitados. Rejeições sucessivas não justificáveis ensejarão em sanções administrativas conforme previsto neste Termo de Referência. Caberá à CONTRATANTE analisar a circunstância de cada rejeição de serviço e avaliar se ela é injustificável ou não. Sendo injustificável, constará no Relatório da OS e será contabilizado como tal.

7.32.3. Uma OS pode ter parte ou a totalidade dos serviços rejeitados por não cumprirem o NS mínimo aqui especificado. Em caso de rejeição de um serviço, a CONTRATANTE irá replanejar juntamente com o Gerente de Projetos designado pela CONTRATADA em qual OS e em que prazo deverá ser realizada a conclusão desse serviço.

7.32.4. Nos 3 (três) primeiros meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas para que a CONTRATADA adeque seus sistemas e processos.

7.32.5. O quantitativo de USTs descontados de uma Ordem de Serviço devido à aplicação de glosas não será descontado do saldo de USTs disponíveis para o contrato.

Ordem de Serviço (OS)

7.33. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (OS) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A OS contém todos os produtos, serviços conforme ANEXOS I e II, e prazos acordados entre as partes. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.

7.33.1. A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na OS, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como os prazos acordados entre as partes.

7.33.2. A OS identificará o responsável técnico pela demanda na CONTRATANTE e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável.

7.33.3. As OSs apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pela CONTRATANTE de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme Catálogo de Serviços. Com base nos critérios de aceitação definidos nesse documento, caso algum artefato previsto seja rejeitado pela CONTRATANTE, deverá ser completamente retirado da OS, sem prejuízo dos indicadores previamente calculados.

7.33.4. Para cada OS aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto, devendo constar na OS as atividades inerentes ao Gerenciamento de Projetos.

7.33.5. Um Gerente de Projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma OS simultaneamente, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes aos projetos para os quais foi designado.

7.33.6. Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa da CONTRATANTE ou solicitadas pela CONTRATADA.

7.33.7. A presente contratação contempla tipos distintos de OS conforme a natureza do serviço majoritariamente demandado:

- OS de *Software*;
- OS de Dados;
- OS de Garantia;
- OS de Gerenciamento de Projetos;
- OS de Design Gráfico, Interface de Usuário, UX e *Web-design*;
- OS para Serviços Especializados (Prospecção Tecnológica e IA/*Machine Learning*).

7.34. Visando a simplificação, uma OS poderá conter atividades de mais de uma natureza de serviço, desde que sejam identificadas as respectivas naturezas na OS.

7.35. As OSs abertas para demandas de *software* e dados são gerenciadas através dos fluxos de trabalho vigentes na CONTRATANTE.

7.35.1. Demandas de novos sistemas ou manutenções evolutivas em sistemas já existentes devem ser executadas utilizando processos baseados nas metodologias vigentes ou em comum acordo entre as partes. A não observância do processo de trabalho poderá ensejar a não aceitação dos serviços por parte da CONTRATANTE.

7.35.2. Ao executar uma OS de *software* ou de dados, a CONTRATADA assume a responsabilidade por todas as atividades por ela realizadas. Isto significa que todos os artefatos por ela entregues nas *releases* devem ser mantidos atualizados em decorrência da evolução do projeto.

7.35.3. A não atualização de determinado artefato afetado pela evolução do projeto em uma *release* posterior, pode ensejar a não aceitação dos artefatos da *release* corrente e, conseqüentemente, a não autorização de inclusão da *release* no faturamento mensal. Por exemplo, se durante o levantamento de requisitos da segunda *release*, for identificada nova entidade de negócio, os modelos de classe e de dados entregues na *release* anterior devem ser atualizados para refletir a nova realidade.

7.35.4. Do mesmo modo, a contratada deve assegurar que o desenvolvimento das *releases* posteriores não comprometa o funcionamento das *releases* entregues anteriormente. Por exemplo, se a implementação de determinada *release* ensejar erro no funcionamento de *release* já entregue, a contratada obriga-se a corrigi-lo em uma OS de Garantia antes da conclusão da nova *release*.

7.35.5. Para cada OS de *software* aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto.

7.35.6. Uma OS de *software* poderá contemplar a documentação de sistemas completos, ou apenas um conjunto de funcionalidades da solução, conforme especificado na OS.

7.35.7. A OS de software deve possuir documentação mínima composta por:

- Manual de usuário, quando aplicável;
- Modelo entidade relacionamento (MER), quando aplicável;
- Código-fonte devidamente comentado;
- Documento de especificação das funcionalidades requeridas na OS (história de usuário ou Casos de uso).

7.35.7.1. Portanto, não se deve abrir OS especificamente para Documentação de Sistemas para *software* que foi desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, pois tais artefatos devem constar na documentação mínima, exceto quando houver necessidade de atualização.

7.36. As demandas serão classificadas como OS de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma OS de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para a CONTRATANTE.

7.37. A Ordem de Serviço para Serviços Especializados tem como objetivo contemplar serviços de especializados que, entre outras, utilizem técnicas de IA/Machine Learning utilizando infraestrutura e conceitos de Big Data e/ou que permitam a CONTRATANTE melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.

7.37.1. Os serviços envolverão desde o suporte e repasse de conhecimento para a correta configuração de infraestrutura necessária, até a produção de novos produtos, de sistemas inteligentes, modelos matemáticos, entre outros que se fizerem necessários.

7.38. Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo.

7.38.1. Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo Fiscal Técnico do contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na OS, acompanhadas das devidas justificativas.

7.38.2. Apenas as mudanças aprovadas pelo Fiscal Técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

7.39. Caso a CONTRATANTE solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues.

7.40. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá pelo pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, nos limites estabelecidos por Ordem de Serviço emitida e autorizada pela CONTRATANTE.

7.40.1 As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a área de negócio participante usuária do serviço (responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou demanda ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e os efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da OS, a modalidade da prestação do serviço, e o técnico da CONTRATANTE responsável por seu acompanhamento.

7.40.2. Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no atesto dos serviços.

7.41. Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na ferramenta descrita no ANEXO VII.

7.41.1. Por meio de aplicação a ser disponibilizada, cada profissional da CONTRATADA deverá apontar diariamente os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade de modo que a prestação de serviço possa ser acompanhada, avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro da CONTRATANTE.

7.42. Cálculo do valor final da OS:

Os serviços constantes nos ANEXOS I e II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, serão avaliados previamente quanto a complexidade do sistema, projeto ou demanda para qual as atividades foram solicitadas ou executadas, podendo variar conforme o tipo de esforço e quantidade de horas previstas.

Para se obter a quantidade de UST de uma OS, deve-se levantar a quantidade de Horas Previstas para Execução da Atividade (HPA) e o perfil profissional em efetiva execução das atividades. Em seguida, multiplica-se a quantidade de horas do perfil pelo seu Fator de Complexidade (FCP). Deste modo, obtém-se a quantidade de UST consumida por cada perfil profissional em cada produto das OS, conforme fórmula:

UST = HPA * FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL

Caso o quantitativo das horas aferidas para o serviço seja menor ou maior do que o HPA, para fins de pagamento será considerado o valor estabelecido no Catálogo de Serviços, por se tratar de remuneração por efetiva entrega/resultado.

O resultado deste cálculo será multiplicado pelo valor da UST contratado para se obter o valor financeiro dos serviços:

VALOR_SERVICO = (UST – DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO) * VALOR_UST (R\$)

Valoração da OS:

VALOR_OS = (Σ VALOR_SERVICO) – DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS À OS

7.43. Só serão consideradas aquelas atividades devidamente comprovadas conforme entregáveis definidos no Catálogo e outros solicitados pela CONTRATANTE, caso necessário. Para cada serviço listado no Catálogo, há definido um valor de HPA, no qual indica a quantidade de horas estimadas para os respectivos serviços e os perfis profissionais que podem executá-lo.

7.43.1. Além disso, outras observações/destaques importantes sobre os perfis/serviços:

São vedadas as execuções de serviços de alta complexidade pelo profissional nível Júnior.

O profissional nível pleno pode executar serviços de baixa complexidade, mas se for executado algum serviço de baixa qualificação por este profissional, o fator de complexidade usado será o de “baixa”, a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços.

O profissional nível sênior pode executar qualquer serviço (baixa, média ou alta complexidade), mas se for executado algum serviço de baixa ou média complexidade por este profissional, o fator de complexidade usado será o correspondente ao serviço, a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços

Cada OS deve ser relacionada no relatório mensal de faturamento, acompanhada dos indicadores relativos ao nível de serviço observado durante a execução dos serviços.

Para cada OS, serão aplicados os indicadores e glosas cabíveis, de acordo com o tipo da Ordem de Serviço, observando os Níveis de Serviço.

7.44. O valor final a ser pago pela OS corresponderá ao valor esperado para a OS, subtraindo o valor das glosas de cada indicador, quando for o caso.

Garantia dos Serviços Prestados

7.45. A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato, incluindo-se suas prorrogações, e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

7.46. É facultado a CONTRATANTE, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados, ou impactados pela alteração, perderão a garantia.

7.47. Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, a CONTRATANTE enviará à Contratada, na forma do item **7.33.7**, Ordem de Serviço de Garantia.

7.48. Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

Transferência de conhecimentos

7.49. A CONTRATADA deve, ao término de cada OS, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas e especificações.

7.50. A CONTRATADA também deve discutir previamente com a equipe da CONTRATANTE, qualquer nova solução arquitetural que venha a ser adotada nos serviços desenvolvidos.

7.51. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

7.52. A CONTRATADA deve promover transição contratual e repassar para a CONTRATANTE, ou para outra empresa por essa indicada, todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

7.53. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica, a CONTRATADA deve habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE, ou outra por ela indicada, no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

SEÇÃO 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 Fornecedora para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

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

Gestão e fiscalização do contrato

8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto Estadual nº 10.216 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 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 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 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.

Acompanhamento da execução do Contrato

8.16. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido em níveis mínimos de serviço.

8.17. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato devem ser realizados pelo Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE, juntamente com o Representante Legal e o Preposto indicado pela CONTRATADA, conforme lista de exigências e responsabilidades, a seguir:

8.17.1. O Gestor do Contrato deverá:

8.17.2. Ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE, e lotado na Superintendência de Sistemas de Informação;

8.17.3. Convocar e conduzir a reunião inicial com a CONTRATADA;

8.17.4. Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

8.17.5. Verificar se as não conformidades são passíveis de correção;

8.17.6. Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

8.17.7. Informar à Autoridade Competente os casos de descumprimento contratual por parte da CONTRATADA, a fim de que avalie a necessidade de abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;

8.17.8. Rejeitar e informar os Fiscais para procederem a devolução à CONTRATADA, caso as demandas corrigidas não se enquadrem nos níveis mínimos de aceitação;

8.17.9. Validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA, para fins de autorização de emissão da Nota Fiscal;

8.17.10. Atestar a Nota Fiscal a ser encaminhada para fins de pagamento, juntamente com os demais documentos de gestão do Contrato;

8.17.11. Elaborar pedidos de modificação contratual, devidamente justificados, indicando as condições que não mais atendem os quesitos de manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e aquelas que estão em desacordo com as condições definidas à Gerência de Compras

Governamentais para providências;

8.17.12. Manter histórico de gestão do Contrato;

8.17.13. Solicitar aditamento contratual, se necessário;

8.17.14. Verificar durante toda a vigência do contrato a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA;

8.18. Encaminhar com a Nota Fiscal, orientações para a Gerência de Execução Orçamentária e Financeira na aplicação de penalidades quando da Liquidação e Pagamento, caso sejam identificadas irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias da CONTRATADA.

8.19. O Fiscal do Contrato deverá:

8.19.1. Ter formação técnica ou superior em Tecnologia da Informação, ou Telecomunicações, ou pós-graduação nestas mesmas áreas, bem como ser do quadro de servidores da CONTRATANTE;

8.19.2. Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

8.19.3. Receber da CONTRATADA os itens especificados na Ordem de Serviço ou suas parcelas;

8.19.4. Conferir o Relatório Mensal de Serviços provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço;

8.19.5. Realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados, conforme os Critérios de Aceitação previamente definidos, para verificar a existência de não conformidades;

8.19.6. Identificar não conformidades para encaminhamento ao Gestor do Contrato.

8.20. O Representante Legal da CONTRATADA deverá:

8.20.1. Realizar a assinatura do Contrato, em nome da CONTRATADA;

8.20.2. Designar e apresentar na reunião inicial Preposto para representá-la junto à CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, informando à CONTRATANTE o número de telefone e e-mail de contato do Preposto designado;

8.20.3. Designar formalmente substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, informando por meio de ofício ou e-mail ao Gestor e aos Fiscais do Contrato.

8.21. O Preposto da CONTRATADA deverá:

8.21.1. Ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração emitida pela CONTRATADA, no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública;

8.21.2. Em decorrência da complexidade das atividades e da quantidade de profissionais a ser alocada pela CONTRATADA, comprovar experiência mínima de 03 (três) anos na execução de atividades compatíveis com as especificadas anteriormente. Adicionalmente, deverá possuir no mínimo 01 (uma) das seguintes certificações válidas e vigentes ao longo de toda a execução contratual: PMP, ITIL e/ou COBIT; e treinamento na área de Licitações e Contratos Administrativos, com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

8.21.3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE, já ter atuado na Gestão de Contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;

8.21.4. Participar da reunião inicial;

8.21.5. Receber as Ordens de Serviço, os planejamentos de projetos, as autorizações para emissão de Nota Fiscal, os Relatórios Mensais de Serviços conferidos e solicitações do Gestor do Contrato;

8.21.6. Efetuar as correções descritas encaminhadas pelo Gestor do Contrato;

8.21.7. Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento;

8.21.8. Responder pela fiel execução do Contrato;

8.21.9. Representar a CONTRATADA, sendo o responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

8.21.10. Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e Ordens de Serviço;

8.21.11. Alocar os profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação;

8.21.12. Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e manter informados o Gestor e os Fiscais do Contrato, sempre que demandado, quanto à execução das atividades;

8.21.13. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;

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

8.21.15. Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução;

8.21.16. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do Contrato;

8.21.17. Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais.

8.21.19. Acompanhar diariamente as quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e os serviços em execução;

8.21.20. Deverá, a critério da CONTRATANTE, estar alocado nas instalações da CONTRATANTE em dias úteis, 8h por dia em horário comercial, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, o Preposto deverá estar acessível e disponível.

8.22. Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas por escrito ao Gestor de Contrato, com os esclarecimentos necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e aceitas ou recusadas pelo servidor designado.

8.23. A presente contratação prevê ainda a realização de reuniões para a acompanhamento da execução do Contrato, nessas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

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

avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
avaliação de profissionais da CONTRATADA.

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

8.24. As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência dos Gestores e Fiscais designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior para a adoção das medidas cabíveis.

8.25. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência, desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

Direitos de propriedade

8.26. Todos os produtos gerados e mantidos durante a vigência do contrato serão de propriedade da CONTRATANTE. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos, dentre outros artefatos. A regra está consoante a Lei n.º 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei n.º 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

8.26.1. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem a CONTRATANTE, incondicionalmente, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos produzidos no âmbito do contrato, inclusive para fins de registro nos órgãos competentes.

8.27. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA, ou de terceiros, na construção dos programas, ou quaisquer artefatos relacionados à presente contratação, que afetem a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela CONTRATANTE.

Obrigações das Partes

8.28. São obrigações da CONTRATANTE:

8.28.1. Caberá a Secretaria de Administração do Estado de Goiás, como CONTRATANTE, por meio da Superintendência de Sistemas de Informação:

disponibilizar para a CONTRATADA acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, com exceção do previsto no item **7.8**;
indicar, para cada OS aberta, servidor da área de TI da CONTRATANTE que será o responsável técnico pela gestão dos serviços e, quando aplicável, representante do requisitante do serviço responsável pela avaliação dos requisitos levantados pela CONTRATADA e pela homologação das soluções desenvolvidas;
prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou pelo Preposto;
efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.

8.29. São obrigações da CONTRATADA:

8.29.1. Caberá à empresa contratada o fiel cumprimento das seguintes obrigações, além das demais previstas neste documento e no contrato:

apresentar os termos deste Termo de Referência, Edital, Contrato e seus Anexos para todos os colaboradores alocados no Contrato;
participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe da CONTRATANTE;
alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, conforme a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas deste Termo de Referência;
manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
contratar profissionais, em quantidade compatível com o tamanho da equipe alocada pela CONTRATADA e em comum acordo com a CONTRATANTE, supervisor(es) técnico(s) com atuação exclusiva no contrato para gestão operacional do contrato. Este profissional deverá trabalhar presencialmente no ambiente da CONTRATANTE e será responsável pelo acompanhamento diário da execução do contrato junto aos fiscais técnicos e os colaboradores da CONTRATADA. Neste acompanhamento ele verificará os itens de catálogo lançados pelo colaborador e sua respectiva evidência gerada como entregável, alinhar com fiscal ou gerente de projeto e colaborador as demandas para não ocorrer ociosidade do colaborador, visando uma maior produtividade do mesmo e, sempre, avaliando sua performance;
encaminhar para a CONTRATANTE indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do ANEXO VI, conforme necessidade e nos prazos e condições especificados;
indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso;
indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;
planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato nos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;
administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldar lhes na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas;
assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção;
reportar à CONTRATANTE imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que comprometam a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades na CONTRATANTE;
elaborar e apresentar à CONTRATANTE relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas conforme o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;
guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;
solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo - ANEXO VIII - e das normas

de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE; gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

8.29.2. A CONTRATADA tem o prazo de 30 (trinta) dias para a disponibilização do perfil profissional solicitado pela CONTRATANTE para o atendimento de uma OS. Esse é o mesmo prazo máximo que a CONTRATADA tem para repor um profissional que for desalocado do contrato. O descumprimento desse prazo caracterizará inexecução contratual parcial.

8.29.3. A rejeição pela CONTRATADA de uma determinada OS proposta pela CONTRATANTE por não conseguir disponibilizar o perfil profissional necessário, caracterizará inexecução contratual parcial.

8.29.4. Qualquer problema que comprometa o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.

Outras condições contratuais

8.30. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

8.31. A CONTRATADA poderá solicitar repactuação do contrato, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.

8.31.1. A repactuação deve ser precedida de cálculo e demonstração analítica da variação dos preços, de acordo com planilha de composição de custos e formação de preços.

8.32. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com Art. 125 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

8.33. O Contrato somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 132 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

8.34. O Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual (Art. 124 da lei Federal n.º 14.133/2021).

8.35. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

Plano de Encerramento Contratual

8.36. O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início em até 120 (cento e vinte) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato.

8.37. O Plano de Encerramento Contratual, conterá todas as atividades e projetos necessários a extinção do contrato, devendo conter, ainda:

8.37.1. A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

8.37.2. Cronograma detalhado do Plano de Encerramento, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

8.37.3. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual;

8.37.4. Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

8.37.5. A não entrega pela CONTRATADA do documento contendo o Plano de Encerramento, na forma dos subitens precedentes e conforme o ANEXO XIII - MODELO DE PLANO DE ENCERRAMENTO CONTRATUAL, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato, sem prejuízo a outras penalidades legais.

8.38. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

8.39. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

8.40. A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, ao CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme OSs emitidas, que porventura estejam em sua posse.

Sanções

8.41. A CONTRATADA será sujeita às sanções previstas no instrumento contratual em consonância com o Art. 155 da Lei Federal n.º 14.133/2021 e, mais especificamente, estará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia defesa, às seguintes penalidades por inexecução parcial do contrato:

8.41.1. Advertência escrita por ocorrência, por permitir a presença de empregado sem identificação nas dependências da CONTRATANTE, onde há prestação de serviço.

8.41.2. Advertência escrita por ocorrência, por não observar os padrões Arquiteturais, Segurança e de Qualidade dos artefatos da CONTRATANTE, conforme padrões e processos de trabalho em vigência na CONTRATANTE.

8.41.3. Advertência escrita por ocorrência, por colaboradores navegando em sites não autorizados, como: compras, lazer, jogos, dentre outros que a CONTRATANTE avaliar que comprometa a produtividade da equipe.

8.41.4. Advertência escrita por ocorrência, por suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pela CONTRATANTE, os serviços solicitados.

8.41.5. Advertência escrita por ocorrência, por não substituir, imediatamente, o profissional considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que transgrida as normas disciplinares da CONTRATANTE.

8.41.6. Advertência escrita por ocorrência, por causar danos às instalações ou patrimônio da CONTRATANTE. A aplicação de outras penalidades não exime a CONTRATADA do reparo do dano causado.

8.41.7. Advertência escrita por ocorrência, por não apresentar relatórios ou documentação exigida da empresa, ou dos profissionais, prevista no Edital.

- 8.41.8.** Advertência escrita por ocorrência, por deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.
- 8.41.9.** Advertência escrita por ocorrência, por deixar de realizar transferência dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados.
- 8.41.10.** Advertência escrita, quando a CONTRATADA incorrer em 5 (cinco) rejeições injustificáveis de serviços, no mês.
- 8.41.11.** Advertência escrita, quando a CONTRATADA incorrer em 2 (duas) rejeições injustificáveis integrais de OS no mês.
- 8.41.12.** Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 1 % (um por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 5 (cinco) advertências em um período de 12 (doze) meses.
- 8.41.13.** Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) quando a CONTRATADA incorrer em 10 (dez) rejeições injustificáveis de serviços, no mês.
- 8.41.14.** O não atendimento do item **8.29.2** que trata da obrigatoriedade da CONTRATADA em disponibilizar o perfil profissional solicitado em até 30 (trinta) dias, ensejará em uma multa de 1% (um por cento) do valor integral do contrato, essa punição poderá ser aplicada até uma vez por mês. Se o atraso persistir no mês seguinte, a punição será aplicada novamente e assim sucessivamente.
- 8.41.15.** A CONTRATADA será submetida à mesma penalidade do item anterior no caso de ocorrência do item **8.29.3**, rejeição de OS proposta pela CONTRATANTE por indisponibilidade do perfil profissional. Essa penalidade é aplicável em até uma vez por mês.
- 8.41.16.** Multa no percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- 8.41.17.** Multa no percentual de 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.
- 8.42.** Multa no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o Contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- 8.43.** Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do CADFOR pelo prazo de até 3 (três) anos.

Rescisão contratual

- 8.44.** A inexecução total ou parcial do contrato nas condições previstas neste termo de referência, mediante os descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela CONTRATANTE, podem ensejar:
- 8.44.1.** Rescisão contratual nos termos do Art. 137 da Lei n.º 14.133/2021, sem prejuízos das demais penalidades previstas no contrato.
- 8.44.2.** Havendo o vazamento de dados e/ou quebra do sigilo das informações restritas, por ação ou omissão da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá requerer a imediata rescisão do contrato nos termos da Lei n.º 14.133/2021, sem a incidência de qualquer ônus. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, conforme o disposto do ANEXO VIII.

SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Recebimento e Aceitação do Objeto

- 9.1.** O serviço deverá ser prestado conforme disposto em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE.
- 9.2.** O recebimento, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor e Fiscais do Contrato.
- 9.3.** Ao final do ciclo mensal de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar aos Fiscais do Contrato o Relatório Mensal de Serviços provisório, em até 05 (cinco) dias úteis, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, Anexos e na Ordem de Serviço.
- 9.3.1.** Para cada OS, a CONTRATADA deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto nesse documento e no contrato.
- 9.4.** Os serviços mensais serão avaliados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do Relatório Mensal de Serviços provisório, pelos Fiscais do Contrato.
- 9.5.** Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada período mensal, os Fiscais do Contrato deverão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise da qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com o nível de serviço previsto neste Termo de Referência e seus Anexos. Essa apuração poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.
- 9.6.** O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pelos Fiscais e, caso haja irregularidades que impeçam a Liquidação e o Pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
- 9.7.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Ordem de Serviço, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 9.8.** Promovidas as correções necessárias na prestação dos serviços ou não havendo necessidade de corrigi-las, deverá o Gestor do Contrato validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo, com base na documentação apresentada pelos Fiscais.
- 9.9.** Após o recebimento definitivo dos serviços e consequente aceitação do objeto, o Gestor do Contrato comunicará a CONTRATADA para emitir a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pelos Fiscais do Contrato.
- 9.10.** O recebimento definitivo não poderá ser superior a 30 (trinta) dias, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.
- 9.11.** A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

Crítérios de Aceitação

- 9.12.** Todo artefato entregue pela CONTRATADA no contexto da execução de uma OS será submetido à avaliação da CONTRATANTE, conforme os seguintes critérios de aceitação:
- 9.12.1.** Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela CONTRATANTE. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, padronização e qualidade. Podendo ser rejeitados caso ultrapassem os limites de aceitação descritos neste Termo de Referência.

9.12.2. Um item do catálogo de serviços (ANEXOS I e II) pode conter um ou mais artefatos. Lá constam um conjunto de artefatos de entrega obrigatória, podendo ainda serem exigidos artefatos de entrega adicionais, conforme a avaliação da CONTRATANTE.

9.12.3. Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na OS, serão tratados como obrigatórios. Todos os artefatos obrigatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE para o serviço ser aceito.

9.12.4. Orientações em relação aos padrões de codificação, nomenclatura de elementos de banco de dados, modelos de produtos, modelo de referência de manual de usuário e manual do sistema serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

9.12.5. O não atendimento do item **6.13** acarretará não aceitação total da Ordem de Serviço de *Software*.

9.12.6. A critério da CONTRATANTE, a ocorrência de inconformidades técnicas pode ensejar o aceite com ressalvas do artefato. Nesse caso, a CONTRATADA deverá sanar os débitos registrados e reapresentar o artefato à CONTRATANTE sem custos adicionais.

9.12.7. Artefatos com inconformidades técnicas não corrigidos no prazo estipulado ou reapresentados sem que todos os defeitos tenham sido corrigidos serão considerados rejeitados para todos os fins.

9.12.8. Em caso de rejeição de artefato ou de serviço, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar o artefato ou o serviço para nova avaliação de entrega.

9.13. A critério da CONTRATANTE, os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos neste item poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.

Recebimento Definitivo dos Serviços

9.14. Os serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de até 10 dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

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

9.14.2. 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 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.

9.14.3. 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.

Atesto da execução do objeto

9.15. 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.

9.16. 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.

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

9.18. 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.

9.19. 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.

9.19.1. 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.

9.20. 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.

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

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

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

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

9.20.5. 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.

9.20.6. 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 abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

9.21. 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

9.22. 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.

9.23. 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:

9.23.1. o prazo de validade e a data da emissão;

9.23.2. os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

- 9.23.3. o período respectivo de execução do contrato;
- 9.23.4. o valor a pagar; e
- 9.24.5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

- 9.25. O pagamento será realizado mensalmente, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período, com base nas OS com recebimento definitivo no período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.
- 9.26. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos desta seção, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto Estadual n.º 9.561 de novembro de 2019.
- 9.27. 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.
- 9.28. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo Fornecedor.
- 9.28.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 9.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 9.29.1. 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.
- 9.30. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123 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

- 9.31. Ocorrendo atraso no pagamento no qual 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.

SEÇÃO 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Por Item
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	Não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	60 dias

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

- 10.5. Na presente contratação será concedido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte objetivando a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito municipal e regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica, em observância à Lei Complementar n.º 123 de dezembro de 2006 e demais dispositivos legais aplicáveis.
- 10.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco dias úteis), prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame.
- 10.6.1. A não-regularização da documentação no prazo acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal n.º 14.133 de abril de 2021, sendo facultado à Administração convocar os Fornecedores remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.
- 10.7. Conforme descrito na seção 5 do Estudo Técnico Preliminar, o objeto da pretensa contratação foi modelado em um único item, contemplando uma solução **indivisível**. Nesse sentido, não é possível a reserva de cotas para microempresa e empresa de pequeno porte, na forma da Lei Complementar n.º 123 de dezembro de 2006.

Justificativa para a vedação de empresas em consórcios

- 10.8. A admissão de consórcios em certames deve ser realizada para aqueles que visam a contratação de obras e serviços que envolvam grande vulto econômico e elevada complexidade técnica, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, conforme manifestação do Tribunal de Contas da União em seu Acórdão n.º22/2003-Plenário. Na prestação de serviços comuns, é da discricionariedade do gestor a possibilidade de participação ou não de consórcios.
- 10.8.1. Nesse sentido, a participação de empresas em consórcios deve voltar-se para contratações nas quais a presença de empresas, individualmente, poderia comprometer o próprio êxito do processo licitatório e, conseqüentemente, da contratação visada. Todavia, este não é o caso do objeto que se busca licitar, haja vista que os serviços licitados podem ser considerados comuns de mercado, sem qualquer justificativa técnica que remonte à necessidade de junção de esforços de diferentes empresas para que o interesse público possa ser satisfeito.
- 10.8.2. É importante frisar que a vedação à participação de empresas em consórcio não tem o condão de restringir a competitividade, mas, ao contrário, aumentá-la, ao passo que haverá mais empresas participando individualmente. Assim, por considerar que existem inúmeras empresas com capacidade de fornecer o objeto a ser licitado, optou-se por não permitir a participação de empresas em consórcio no instrumento convocatório.

Exigências de habilitação

- 10.9. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal n.º

14.133 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral (CRC), do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás (CADFOR), conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

10.9.1 Além da documentação prevista para homologação do cadastro do Fornecedor, são exigidos os documentos adicionais e condições abaixo:

10.9.1.1 Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação Atestado(s) de Capacidade Técnica que comprove o atendimento aos critérios listados no item **10.10**;

10.9.1.2 Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item **10.11**; e

10.9.1.3 Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item **10.12**.

Qualificação técnica mínima exigida

10.10. A fim de comprovar a qualificação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, o LICITANTE, deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, demonstrar aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do objeto mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, por meio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, em nome do LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da administração federal, estadual ou municipal direta ou indireta e/ou empresa privada, que deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos:

10.10.1. Prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e não presenciais, no interstício de 12 (doze) meses consecutivos, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, em atividades pertinentes ao objeto deste Termo de Referência e compatíveis em características ao negócio da CONTRATANTE, na quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) das UST totais estimadas (ou outra unidade de medida de serviço equivalente) por ano, contemplando as seguintes competências:

10.10.1.1. Execução de serviços de concepção, projeto, desenvolvimento, testes, implantação, documentação e manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva de sistema(s) de informação, e

10.10.1.2. Serviços de análise de negócio/processos, e

10.10.1.3. Adoção de práticas ágeis de desenvolvimento de *software*, com aplicação de pelo menos uma das seguintes técnicas/modelos/frameworks: *eXtreme Programming* (XP), *Scrum*, *Feature Driven Development* (FDD), *Kanban* ou *Test Driven Development* (TDD), e

10.10.1.4. Utilização das seguintes tecnologias: C#, .NET, Java, PHP e Angular para desenvolvimento de aplicações, automação e integração de processos ou aplicativos para dispositivos móveis; e

10.10.1.5. Realização de serviços utilizando as seguintes infraestruturas de sistemas gerenciadores de banco de dados: Oracle, MySQL / Maria DB e PostgreSQL; e

10.10.1.6. Serviços de implementação de painéis de informação gerencial e inteligência de dados utilizando PowerBI, estruturação de *data warehouse* (DW) e criação de ETLs; e

10.10.1.7. Implementação de *big data*, com massas de dados de sistemas transacionais, incluindo administração, limpeza, organização, preparação dos dados e construção de indicadores para tomada de decisão, utilizando solução tecnológica para este fim, ou implementação de soluções baseadas em Inteligência Artificial.

Caso seja utilizada outra unidade de medida de serviço no ATESTADO, será admitido um cálculo equivalente à UST. Isso deverá ser feito da seguinte forma pela LICITANTE: converter a unidade original do atestado em questão para homem-horas, visto que para a presente contratação 1 UST é equivalente a 1 hora de serviço técnico. O documento contendo toda a memória de cálculo deverá ser anexado ao ATESTADO, estar devidamente assinado e deve constar as informações necessárias para se verificar o total de homem-horas apontado. No caso de pontos de função, para a equivalência em horas de prestação de serviços, utilizar-se-á como base de cálculo a equivalência de 7 h/PF (sete horas por ponto de função), conforme disposto no Roteiro de Métricas de Software do SISP.

A exigência de 12 (doze) meses consecutivos para os quantitativos ora exigidos, visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE de execução do objeto, conforme previsto no § 5º do Art. 67 da Lei n.º 14.133/2021.

A exigência do percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo dos serviços está em consonância com os termos do § 2º do Art. 67 da Lei n.º 14.133/2021 e justifica-se pela necessidade de assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE.

A exigência da demonstração da atuação da LICITANTE em diferentes contextos de projetos e tecnologias deve-se à variedade de serviços demandados pela CONTRATADA conforme o Catálogo de Serviços (ANEXOS I e II) e visa garantir a competência na utilização as tecnologias atualmente existentes no ambiente na CONTRATANTE, conforme relacionadas no ANEXO III.

10.10.2. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, também, ao seguinte:

10.10.2.1. Nos ATESTADOS devem estar explícitos a identificação e a localização do órgão/entidade/empresa que está fornecendo o ATESTADO, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligências e a especificação pormenorizada dos serviços executados ou em execução.

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

10.10.2.3. Os ATESTADOS deverão ser válidos e conter a descrição das atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e dos produtos atestados. Portanto, os ATESTADOS deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

Nome do cliente;
Endereço completo do cliente;
Identificação do contrato;
Descrição dos serviços prestados;
Data de início em fim da vigência do contrato;
Assinatura e identificação do signatário, contendo: nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado; e
Telefone ou e-mail de contato.

10.10.3. Um mesmo ATESTADO poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE. Não serão admitidos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA baseados apenas na duração de trabalhos realizados pelo LICITANTE. Caso não haja a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, o LICITANTE será inabilitado.

10.10.4. A critério da CONTRATANTE, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita o LICITANTE às penalidades legais cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

10.10.4.1. Nesse procedimento poderão ser exigidos insumos (ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão, entre outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o ATESTADO será desconsiderado.

10.10.5. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar vistoria nas dependências do LICITANTE, para comprovação do conteúdo das declarações fornecidas.

10.10.6. Não serão considerados compatíveis com o objeto licitado, serviços de:

helpdesk, service desk, contact center ou outras formas de suporte à infraestrutura e microinformática;
mero fornecimento de mão de obra como posto de trabalho (*body shop*);
suporte técnico no formato de *outsourcing*;
suporte à infraestrutura de TI: redes, segurança, servidores de aplicação e administração de banco de dados;
administração de sistemas, operações ou infraestrutura.

10.10.7. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados concomitantemente.

10.10.8. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA poderão ser apresentados em nome da matriz ou de filial do LICITANTE.

Subcontratação

10.12. A CONTRATADA poderá, atendidas as exigências previstas, promover a subcontratação de parcela(s) dos serviços envolvidos no escopo da presente contratação com vistas a atender demandas específicas, limitada a 20% do quantitativo total dos perfis profissionais demandados para a execução dos serviços. Situação na qual a CONTRATADA manterá integral responsabilidade pela execução dos serviços, inclusive quanto ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos e assumindo todos os riscos e deveres inerentes à subcontratação, não podendo, em hipótese alguma, repassá-la à empresa subcontratada.

10.12.1. A limitação da subcontratação é justificada no fato de que existem empresas no mercado que conseguem atender em grande parte o objeto da contratação, não sendo necessária a subcontratação para a execução da grande maioria dos projetos de competência da SEAD.

10.12.2. A subcontratação só será permitida para contratação de prestadores de serviços por intermédio de pessoas jurídicas, a chamada "pejotização", para atendimento a projetos que demandem profissionais que detenham conhecimento em tecnologias específicas que exijam expertise diferenciada para sua aplicação. Assim, não é permitida a subcontratação de pessoas jurídicas que tenham mais de um prestador de serviço.

10.12.3. Em caso de subcontratação, a CONTRATADA deve especificar claramente junto à CONTRATANTE o que está sendo subcontratado e informar o(s) nome(s) da(s) empresa(s) responsável(eis) por executar a parcela subcontratada.

Visita técnica facultativa

10.13. Os LICITANTES poderão vistoriar o local onde serão entregues os bens e/ou executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade, mediante prévio agendamento de horário pelo telefone (62) 3201-8705, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

10.13.1. As visitas serão agendadas para dias úteis entre 9h e 11h e entre 15h e 17h.

10.13.2. O registro dessa Vistoria será formalizado através do ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, que deverá ser assinado por um representante da empresa e outro da Administração. O representante da empresa que participará da vistoria deverá portar procuração para tanto com firma reconhecida em cartório.

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

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

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

Proposta de Preços

10.16. A proposta de preços, no modelo do ANEXO IX, deverá ser apresentada conforme a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência, para garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública. Além disso, deverá ser apresentada a PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS, conforme o ANEXO XI devidamente preenchida para cada perfil profissional, para comprovar a exequibilidade e será objeto de julgamento da proposta.

10.16.1. O valor da UST ofertada deve estar claramente demonstrado através da Planilha de Composição de Custos.

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

10.16.3. Caso os salários previstos na Planilha de Composição de Custos para os profissionais listados neste Termo de Referência estejam abaixo do valor do mapa de pesquisa salarial de referência, que consta no Anexo II da [Portaria SGD/MGI n.º 750/2023](#) ou se o Fator-K adotado for menor que 1,94, a prática de tais valores deverá ser devidamente comprovada, observando-se todas as exigências deste Termo de Referência.

10.16.3.1. Caso o LICITANTE apresente proposta sem clara demonstração da exequibilidade do valor da UST ofertada, observando-se o item **10.16.2**, haverá presunção relativa de inexecuibilidade.

10.16.3.2. Configurada a presunção relativa de inexecuibilidade da proposta, será concedido à licitante a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos no item **10.17**.

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

10.16.4. A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos critérios de qualidade e aos níveis de

serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados neste Termo de Referência.

10.16.5. Para fins de equalização e comparação das propostas do certame, o LICITANTE deverá considerar, no momento de sua PROPOSTA, os perfis profissionais e respectivos quantitativos utilizados na Estimativa de USTs para a presente contratação, especificados no ANEXO V.

Exequibilidade da Proposta

10.17. O LICITANTE deverá apresentar sua proposta acompanhada de uma planilha, conforme disponível no ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS.

10.17.1. Não há necessidade de detalhar todos os custos, contudo é obrigatório informar Fator-K utilizado.

10.17.2. Na referida planilha, deverá ser demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no ANEXO V, para fins de avaliação de exequibilidade.

10.17.2.1. O LICITANTE deve garantir em sua Proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme tabela com número mínimo de colaboradores por equipe padrão no ANEXO V, e deve considerar a respectiva remuneração mínima contida no referido anexo, para fins de avaliação de inexecuibilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade e não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA durante a execução contratual.

10.17.2.2. O quantitativo mínimo de pessoal do ANEXO V, reflete o número considerado mínimo para prestação dos serviços definido pela CONTRATANTE no âmbito deste Termo de Referência, portanto, este deve ser o número de profissionais a serem considerados na planilha de composição de custo para garantir a isonomia do certame.

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

10.17.3. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso o LICITANTE se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o LICITANTE mediante remuneração igual ou inferior à remuneração apresentada.

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

10.17.4.1. Apresentar pelo menos dois profissionais com vínculo empregatício com a licitante, que comprovem os salários apresentados na planilha, para cada perfil com salário abaixo dos apresentados para este certame. Para comprovação do vínculo, pode ser apresentado contracheque ou carteira de trabalho.

10.17.4.2. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na planilha, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe padrão.

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

10.17.4.4. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços.

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

10.17.4.6. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.

10.17.5. Destacamos que o ANEXO XII - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do ANEXO XII não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

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

Critérios de Julgamento

10.18. O LICITANTE será considerado tecnicamente habilitado se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

10.18.1. Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item **10.10**;

10.18.2. Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS contemplando o atendimento dos requisitos estabelecidos no item **10.16**; e

10.18.3. Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA (ANEXO X) ou DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA (ANEXO Y) conforme o atendimento dos requisitos estabelecidos no item **10.13**.

10.19. 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).

10.19.1. Durante a avaliação documental, poderá a CONTRATANTE solicitar prazo adicional visando promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

SEÇÃO 11 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

11.1. [Anexo I - Catálogo de Serviços de Desenvolvimento](#)

11.2. [Anexo II - Catálogo de Serviços de Dados](#)

11.3. [Anexo III - Catálogo de Sistemas da SEAD](#)

11.4. [Anexo IV - Níveis de complexidade das soluções](#)

11.5. [Anexo V - Planilha de Estimativa de UST](#)

11.6. [Anexo VI - Perfil e Qualificação Profissional](#)

11.7. [Anexo VII - Requisitos para a ferramenta de Gestão do Contrato](#)

11.8. [Anexo VIII - Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo](#)

11.9. [Anexo IX - Modelo de Proposta de Preços](#)

- 11.10. [Anexo X - Modelo de declaração de Vistoria Técnica](#)
- 11.11. [Anexo XI - Modelo de declaração de não realização da Vistoria](#)
- 11.12. [Anexo XII - Modelo de Planilha de Composição de Custos](#)
- 11.13. [Anexo XIII - Modelo de Plano de Encerramento Contratual](#)

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
MIRELLE CARDOSO BARCELOS OLIVEIRA	Integrante Administrativo	62 32692068	mirelle.oliveira@goias.gov.br
MURILO CARVALHO LIBANEO	Integrante Administrativo	62 32018705	murilo.libaneo@goias.gov.br
CARLOS ALBERTO MORAES JUNIOR	Integrante Técnico	62 32018705	carlos.moraes@goias.gov.br
RAISSA DOS SANTOS VIEIRA	Integrante Requisitante	62 32018705	raissa.vieira@goias.gov.br