

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do processo SEI AGR: 202500029003094

Número do processo - SISLOG: 116334

Número do processo SEI SISLOG: 202500005027929

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

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

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

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005027929
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO, DISPOSITIVOS NORMATIVOS E MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

DOS DISPOSITIVOS NORMATIVOS APLICÁVEIS

2.7. Para essa contratação se aplica a Lei nº 14.133, de 2021, que "estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios" (art. 1º). Trata-se de norma geral que substituiu, a um só tempo, as Leis nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520, de 17 de julho de 2002, assim como os arts. 1º a 47-A da Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011.

2.8. No plano estadual, acerca da Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, obedece os seguintes decretos regulamentares: Decreto nº 10.139/2022 (plano de contratações); Decreto nº 10.207/2023 (etapa preparatória das contratações); Decreto nº 10.216/2023 (agentes públicos que desempenham funções essenciais nos processos de licitações e contratações públicas); e Decreto Estadual nº 10.247/2023 (licitação na modalidade pregão).

2.9. Aplicam-se tais regulamentos, sem prejuízo da incidência da Lei nº 17.928/2012 (normas complementares sobre licitações e contratos administrativos), naquilo que se mostrarem compatíveis com Lei nº 14.133/2021.

2.10. O presente procedimento licitatório também está sujeito às disposições normativo-regulamentares insertas no Decreto Estadual nº 10.212/2023, que institui o Sistema de Logística do Estado de Goiás – SISLOG, no âmbito da administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual, às normas regulamentares do Decreto nº 10.680/2025, que disciplina as contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação pelo Poder Executivo do Estado de Goiás, e o Decreto nº 10.678/2025, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e da Comunicação - PG TIC.

DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

2.11. O pregão é a "modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto" (art. 6º, XLI, da Lei nº 14.133/2021), entendendo-se por bens e serviços comuns "aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado" (art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021).

2.12. Sobre o enquadramento do objeto a licitação como bem ou serviço comum, se trata de uma atividade estritamente técnica a cargo da unidade competente, conforme [Nota Técnica nº 02/2018](#) da PGE e a [Orientação Normativa nº 54/2014](#) da AGU:

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

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

3.2. Preço Total Estimado 30 meses (não sigiloso): **R\$ 4.391.954,70 (quatro milhões, trezentos e noventa e um mil novecentos e cinquenta e quatro reais e setenta centavos)**

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

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

3.5. Considerando que as unidades descentralizadas da AGR estão localizadas somente na região metropolitana de Goiânia e que no contrato vigente não são contemplados diárias para deslocamentos, e que a quantidade anual estimada de deslocamentos dos profissionais da CONTRATADA para prestação de serviços de TIC nas unidades descentralizadas da AGR, é em torno de até 2 deslocamentos por mês sendo que os deslocamentos são feitos com carro próprio da Agência.

3.6. Para este ETP não se estimou valor referente ao deslocamento realizado dentro da região metropolitana de Goiânia.

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

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

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

4.3. Dessa forma, para os serviços de demandas contínuas, é possível verificar que esta solução privilegia a qualidade dos serviços prestados para esta natureza de serviços. O modelo está de acordo com o entendimento fixado na Súmula TCU nº 269, de que "nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço (...)"¹⁰. Neste modelo, é criado um catálogo de serviço para os itens de serviço contínuo ou processual com os respectivos NMSs, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados. O referido modelo não privilegia a ineficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para ter seu lucro potencializado

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

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

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

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

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

4.9. O objeto contempla os seguintes serviços:

4.9.1. Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso no órgão, na sede da AGR e nas unidades descentralizadas;

4.9.2. Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;

4.9.3. Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;

4.9.4. Serviço de sustentação de infraestrutura, Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa e gestão de Segurança da Informação; e projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na AGR.

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

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

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

4.13. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

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

4.15. Cada uma das atividades de atendimento deverá possuir um item de serviço relativo ao serviço de Service Desk e sustentação, monitoração de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º níveis a usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.

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

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

4.18. A empresa contratada deverá executar os serviços de acordo com as equipes especializadas descritas abaixo, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços constantes no "Anexo IV - Catálogo de Serviços".

Resumo das equipes especializadas que compõem o escopo dos serviços a serem executados:

Tabela 01 - Resumo das Equipes Especializadas

ID EQUIPE	GRUPO DE EQUIPE	NÍVEL DE ATENDIMENTO	EQUIPE ESPECIALIZADA
I	Atendimento ao Usuário	Nível II	Atendimento usuário Nível II
II	Gestão de Infraestrutura	Nível III	Sustentação e Suporte aos ambientes Middleware
III			Sustentação e Suporte à Rede de Computadores
IV			Sustentação e Suporte à Segurança da Informação
V			Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC
VI			Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização
VII			Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados
VIII	Gestão da Informação		Administração e Governança de Dados

Classificação dos serviços:

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

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

4.21. Quanto ao tipo de serviço, o objeto pretendido enquadra-se como “serviço comum” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

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

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

Da Justificativa para Adoção da Licitação por Lote:

4.24. Para a contratação pretendida foram consideradas as características técnicas e peculiares de comercialização no mercado, avaliando-se o objeto em conformidade com o Princípio do Parcelamento, nos termos do Art. 40, inciso VI, alínea 'c', da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, bem como com as diretrizes para parcelamento ou não do objeto oriundas dos Estudos Técnicos Preliminares que fundamentam este Termo de Referência.

4.25. A presente contratação será realizada com a adjudicação do objeto **por Lote**.

4.26. decisão pela adjudicação do objeto por lote único e a reunião de itens específicos em um mesmo lote foram subsidiadas por uma análise que considerou a otimização da contratação sob os aspectos de mercado, de técnico- operacionais, de economicidade e de gestão administrativa, conforme evidenciado a seguir:

4.26.1. Interdependência Técnica e Funcional de Itens Agrupados:

4.26.1.1. Nessa contratação não haverá deslocamento fora da região metropolitana de Goiânia, dessa maneira não foi incluído um item de contratação específico de reembolso de diárias referentes aos deslocamentos. Assim não haverá outro item de contratação interdependente com relação de dependência direta e indissociável com a execução dos serviços do Item 01 (serviços principais). Se houvesse contratação de deslocamentos, a adjudicação dos itens serviços e diárias a empresas distintas inviabilizaria a gestão do reembolso e a própria execução fluida dos serviços, gerando complexidade administrativa desnecessária e potencial prejuízo à execução contratual. Dessa forma, o agrupamento destes itens em um único lote é fundamental para a coesão e exequibilidade do objeto.

4.26.2. Análise do Mercado Fornecedor e Ampliação da Competitividade para o(s) Lote(s) Definido(s):

4.26.2.1. Para o conjunto de serviços que compõem o Item 01 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, a análise de mercado baseada em pesquisa de preços e análise de atas de licitações similares, bem como consulta a catálogos de fornecedores demonstra que as empresas aptas a prestar tais serviços possuem, em geral, capacidade para gerenciar integralmente o escopo proposto para o item. A configuração do(s) item(s) buscou alinhar-se às práticas e segmentações do mercado, visando atrair um número significativo de licitantes qualificados e especializados. No caso do Item 01, a estrutura reflete a forma como tais serviços são comumente ofertados, evitando um fracionamento que poderia restringir a participação de empresas ou não encontrar correspondência na oferta do mercado.

4.26.2.2. No caso do item 01 a estrutura reflete a forma como tais serviços são comumente ofertados, evitando um fracionamento que poderia restringir a participação de empresas ou não encontrar correspondência na oferta do mercado.

4.26.2.3. Desta forma, o parcelamento (ou a formação do lote único, conforme o caso) visa ampliar a competitividade, permitindo que empresas com o perfil adequado ao objeto do lote possam apresentar propostas vantajosas, sem impor barreiras desnecessárias ou um fracionamento que não se traduza em benefício técnico ou econômico para a Administração.

4.26.3. Economia de Escala e Vantagens na Gestão do Lote:

4.26.3.1 A reunião em um lote único no referido propicia vantagens em termos de economia de escala e eficiência na gestão. Ao consolidar a responsabilidade pela execução dos serviços principais e pelo gerenciamento das despesas acessórias em um único contratado para este lote:

a) Permite-se ao fornecedor um planejamento integrado das atividades e dos recursos (humanos, materiais, logísticos), otimizando custos operacionais que podem ser refletidos em propostas mais econômicas para a Administração. Por exemplo, o planejamento de atividades pode ser otimizado em função da agenda de execução dos serviços.

b) Facilita-se a gestão e fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, que tratará com um único interlocutor para um conjunto de obrigações coesas e interdependentes, evitando a dispersão de responsabilidades.

4.26.4. Redução de Custos Administrativos Contratuais:

4.26.4.1. A modelagem da licitação por lote(s), na forma apresentada, contribui para a racionalização dos processos e a redução dos custos administrativos para a CONTRATANTE. A formalização, o acompanhamento, a fiscalização técnica e administrativa, e os procedimentos de pagamento referentes a um contrato por lote único são, em regra, menos onerosos do que administrar múltiplos contratos atomizados para itens interdependentes ou gerir um único contrato de escopo excessivamente amplo e heterogêneo que demande múltiplas interfaces de fiscalização.

4.26.4.2. Esta abordagem visa a simplificar os trâmites internos, otimizar o tempo dos servidores públicos envolvidos na gestão e fiscalização contratual, e mitigar riscos associados à pulverização excessiva de responsabilidades ou à complexidade de contratos gigantescos, alinhando-se, assim, ao princípio da eficiência na Administração Pública.

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está fundamentada nos termos do Estudo Técnico Preliminar - ETP (número SISLOG [264937](#)).

5.2. Em síntese, a contratação pretendida justifica-se por:

5.2.1. Conforme levantamento do Aenx I - Inventário de Sistemas e Ambiente Tecnológico, resumidamente, a AGR possui ao seguinte parque tecnológico:

a) 04 (quatro) unidades administrativas físicas em endereços distintos com estrutura de redes dentro da região metropolitana de Goiânia, conforme Anexo III - Unidades Administrativas e Endereço;

b) 260 (duzentos e sessenta) estações de trabalho, com previsão de expansão para mais 40 postos de trabalho devido a 20 vagas de Concurso Público para Fiscais e 20 vagas de processo seletivo;

c) 13 Impressoras em regime de outsourcing de impressão;

d) 03 (três) links de redes ponto a ponto (Oi S/A, Metrogyn, Goiás Telecom);

e) 01 link de internet da empresa Ois S/A;

f) 72 (Setenta e duas) unidades de sistemas em uso, que fornecem diversos serviços voltados tanto para seus usuários internos e e milhares de usuários externos, dos quais fazem parte seus colaboradores, jurisdicionados e cidadãos.

5.2.2. A Gerência de Tecnologia (GETEC) é a unidade responsável na AGR pela gestão das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), gerindo toda a infraestrutura tecnológica da Agência que hospeda todos os sistemas e aplicações utilizados pela Pasta, bem como aplicações finalísticas disponibilizadas aos cidadãos.

5.2.3. Para cumprir sua missão, a GETEC necessita prover soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e automação contínua dos processos de trabalho focados na economicidade e celeridade, além do desafio da implantação da transparência, da democratização da informação e da digitalização dos serviços ao cidadão. Para que tudo isso funcione, é necessária uma infraestrutura de TIC adequada, segura e capaz de suportar as soluções entregues para a área de negócio.

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

5.2.5. Diante das necessidades existentes e da estrutura de que dispõe a AGR, bem como a contínua demanda por modernização tecnológica, faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados para sua gestão e manutenção, disponibilizando respostas adequadas aos desafios tecnológicos apresentados, com a sustentação e suporte do ambiente de TIC da GETEC/AGR, bem como sua evolução por demanda.

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

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

5.2.8. A contratação tem o objetivo de dar continuidade a prestação dos serviços após encerramento da vigência do 5º Termo Aditivo do Contrato nº 08/2020 (SEI 66944893), cujo modelo é baseado em UST e, por determinação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), não deve ser mais utilizado, de prestação de serviços terceirizados de técnico de informática, de fornecimento de serviços técnicos na área de TIC para suprir as demandas nas áreas de infraestrutura e serviços de TIC.

5.2.9. A AGR utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os seus processos administrativos. Estão incluídos como recursos computacionais, tanto os dispositivos de hardware, quanto os de software. A continuidade do funcionamento da infraestrutura computacional é pré-requisito para que os servidores da AGR possam realizar as suas atividades através do uso dos sistemas informatizados.

5.2.10. A ausência do objeto desta contratação poderá ocasionar os seguintes prejuízos:

- a) Interrupção na prestação dos serviços técnicos e de infraestrutura de TIC, acarretando perdas irreparáveis à administração e a própria população envolvida com a missão da AGR;
- b) Indisponibilidade dos sistemas e portais da AGR em caso de problemas de infraestrutura lógica;
- c) Interrupção na construção, implantação ou uso da solução de TI;
- d) Impossibilidade de execução dos serviços essenciais da Secretaria.

Relação entre a demanda e a necessidade:

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

5.4. No Anexo II - Volumetria de Atendimento e Sustentação Tecnológica consta a metodologia de cálculo para o item 01 que somou as demandas de Suporte e Infraestrutura de TIC dos últimos 12 (doze) meses e no Item 2.1 do Anexo I - Inventário de Sistemas e Ambiente Tecnológico, os perfis profissionais necessários para compor uma equipe completa para fazer a sustentação do ambiente por Valor Fixo Mensal.

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

Requisitos mínimos de qualidade:

6.2. Os requisitos necessários à contratação, com vistas ao atendimento da demanda, são os seguintes:

6.2.1. A presente contratação deverá atender, incluindo os requisitos mínimos do Termo de Referência, a proposta mais vantajosa mediante competição, zelando-se sempre pela contratação da melhor qualidade possível com o menor preço. A descrição dos requisitos no Termo de Referência deve se limitar àqueles requisitos indispensáveis ao atendimento da necessidade, garantindo-se a competitividade da contratação e a maior eficiência possível.

Requisitos normativos e legais:

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

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

6.3.2. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

Requisitos tecnológicos:

6.4. A solução pretendida é composta de serviços técnicos de suporte técnico N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura de TIC, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

6.4.1. A Central de Serviços deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da AGR, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 2 (dois) níveis de atendimento.

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

Tabela 2: Níveis de Atendimento

Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento	
1	Central de Serviços	Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações	CONTRATANTE	Atendimento presencial e/ou remoto
		Nível III - Serviços de Infraestrutura	CONTRATANTE	Atendimento remoto

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

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

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

6.4.4. O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade,

inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE.

6.4.5. O horário de funcionamento da GETEC/AGR é de 07hs às 19hs, de segunda à sexta-feira.

6.4.6. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

6.4.6.1. A expressão "alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia" contida no item 6.4.6 refere-se à capacidade da estrutura da CONTRATADA de monitorar o ambiente (NOC) e executar processos automatizados de forma ininterrupta. Isso significa que a detecção de incidentes e a abertura automática de chamados na ferramenta de ITSM, por exemplo, ocorrerão 24x7.

6.4.6.2. O atendimento direto e presencial ao usuário final pela Central de Serviços não opera em regime 24x7, estando adstrito ao horário comercial de 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, conforme especificado no item 7.36 do TR. O regime 24x7 se aplica às atividades de vigilância e operação de infraestrutura que garantem a continuidade do negócio, enquanto a interação humana para suporte ao usuário segue a janela de serviço definida.

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

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

6.4.9. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24 x 7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

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

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

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

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

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

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

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

6.4.14. Visão geral dos níveis de atendimento:

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

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

b) A AGR mantém uma política de renovação contínua de seu parque tecnológico, com esforço orçamentário e financeiro para manter os equipamentos atualizados e, consequentemente, sob garantia dos fabricantes. Atualmente, a grande maioria dos equipamentos críticos encontra-se dentro do período de garantia.

6.4.14.3. O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura de TIC sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo Nível II.

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

b) O Nível III poderá realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da AGR.

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

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

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

6.4.17.1. No "Anexo VIII - Perfis com a respectiva remuneração" consta tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecutabilidade, apresentando um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas no ETP, assim como a respectiva remuneração mínima estimada, para que se mantivesse o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC da AGR.

6.4.17.2. Para o cálculo estimado da remuneração foi utilizada como fonte as portarias do Ministérios de Gestão e Inovação (MGI) e foi avaliada a necessidade de trabalho presencial ou remoto de acordo com o perfil.

6.4.17.3. Para composição da estimativa do custo geral foi utilizado o fator-k respectivo de cada perfil pelo valor do salário como definido no Item 4.2 do Estudo Técnico Preliminar.

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

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

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

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

Requisitos de segurança e confidencialidade da informação:

6.5. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - STI/SGG, em todas as atividades executadas.

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

6.5.2. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da AGR.

6.5.3. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Confidencialidade das Informações, conforme Modelo no Anexo X deste ETP, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade, conforme modelo no Anexo XV, a ciência de cada

colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

6.5.4. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

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

6.5.6. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.5.6.1. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

Requisitos de capacitação e transferência de conhecimento:

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

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

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

Requisitos de negócio:

A AGR utiliza a ferramenta GLPI, com a qual opera os seguintes processos: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, e Gerenciamento do Nível de Serviço. O nível de maturidade de todos os processos mencionados é considerado baixo. Ressalta-se que o objetivo da presente contratação é, justamente, evoluir na maturidade da gestão de serviços, implementando uma nova e robusta ferramenta (a ser fornecida pela CONTRATADA) com foco no aprimoramento dos processos ITIL.

6.7. A partir destas necessidades, elencamos os requisitos que serão necessários para supri-las:

6.7.1. Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, portal de auto atendimento de serviços, número local para recebimento de chamadas, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;

6.7.2. Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradação de performance, de formas proativa e reativa;

6.7.3. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

6.7.4. Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;

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

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

6.7.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias;

6.7.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;

6.7.9. Implementar processos eficientes ITIL de:

- a) Gerenciamento de Eventos (Event Management);
- b) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
- c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
- d) Gerenciamento de Mudança (Change management);
- e) Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
- f) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
- g) Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management);
- h) Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management);
- i) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);
- j) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);
- k) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
- l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);
- m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

6.7.10. A ferramenta deve possuir as certificações exigidas no item 6.27, no momento da habilitação técnica;

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

6.7.12. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na AGR.

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

6.8. A CONTRATADA deverá elencar profissionais nos perfis de Líderes Técnicos para cumprirem as funções de coordenação dentro das equipes especializadas, geralmente aqueles com maior expertise. Estes profissionais deverão estar designados para as atividades de coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É de responsabilidade dos Líderes Técnicos juntamente com os respectivos Supervisores Técnicos (Supervisor de Operação de Infraestrutura de TIC e Supervisor de Gerenciamento de Serviços de TIC elencados no Anexo VI deste TR) a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da GETEC/AGR e áreas negociais da AGR. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com o Supervisor Técnico e com o Preposto.

6.9. Seguem abaixo os grupos de serviços nos quais deverão ser alocados profissionais para o papel de Líder Técnico:

- a) Atendimento ao Usuário (Equipe I);
- b) Gestão de Infraestrutura (Equipes II a VI).

6.10. Os Líderes Técnicos da CONTRATADA, quando requisitados, deverão estar acessíveis para a CONTRATANTE, remotamente, em regime de sobreaviso para atendimento através de

número telefônico em qualquer dia e horário, e presencialmente, em horário comercial, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

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

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

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

6.14. Para atividades realizadas fora do horário de expediente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(is) que responderão pelo papel de Preposto(s).

6.15. O Preposto será responsável pela gestão das seguintes atividades:

6.15.1. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

6.15.2. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;

6.15.3. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços;

6.15.4. Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas;

6.15.5. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;

6.15.6. Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;

6.15.7. Elaborar, quando solicitado, minuta de Ordem de Serviço (OS), para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;

6.15.8. Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;

6.15.9. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS;

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

6.15.11. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS;

6.15.12. Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas OS e nas demais obrigações contratuais;

6.15.13. Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente;

6.15.14. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões administrativas envolvendo a prestação de serviço;

6.15.15. Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução das requisições, incidentes e problemas;

6.15.16. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;

6.15.17. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas;

6.15.18. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

6.16. A CONTRATADA indicará e manterá um Preposto responsável pela boa execução e acompanhamento dos serviços contratados. Para assegurar a comunicação eficaz e o alinhamento contínuo das atividades com as necessidades da CONTRATANTE, o Preposto deverá estar disponível para atuação nas instalações da CONTRATANTE em dias úteis, por 8 (oito) horas diárias em horário comercial, respeitado o intervalo legal para descanso, quando a natureza dos serviços ou as demandas específicas de acompanhamento e gestão contratual assim o exigirem, conforme acordado ou solicitado pela CONTRATANTE.

6.16.1. A alocação do Preposto nas dependências da CONTRATANTE, nos termos do item 6.16, visa facilitar a interlocução e o diligente cumprimento do objeto contratual, não caracterizando subordinação jurídica direta do Preposto à CONTRATANTE nem qualquer forma de vínculo empregatício entre estes. A gestão das atividades, a direção, a supervisão, o controle de frequência e a subordinação hierárquica do Preposto são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que exercerá o poder de comando sobre seus empregados, preservando-se integralmente a natureza de prestação de serviços do objeto contratado.

6.16.2. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço conforme o escopo contratado, e nos períodos em que sua presença física nas instalações da CONTRATANTE não for requisitada nos termos do item 6.16, o Preposto deverá permanecer acessível e disponível para contato por meios remotos (telefone, e-mail, videoconferência, entre outros), a fim de tratar de assuntos pertinentes à execução do contrato.

6.17. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à AGR. O Preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente (6.16.2), sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

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

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

6.18.2. Possuir experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na gestão de equipes, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;

6.18.3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado na gestão de contrato com pelo menos 8 (oito) profissionais prestando serviços simultaneamente;

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

6.19. O Gerente de Operações ou Supervisor Técnico será responsável pela execução/coordenação técnica das seguintes atividades:

6.19.1. Informar quais profissionais da CONTRATADA serão os responsáveis pelo atendimento da OS;

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

6.19.3. Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;

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

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

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

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

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

6.22. Requisitos Técnicos do(s) Gerente(s) Técnico(s) ou Supervisor(es) Técnico(s):

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

6.22.2. Possuir experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;

6.22.3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado como supervisor/gerente de equipe de TIC com pelo menos 8 (oito) profissionais prestando serviços simultaneamente;

6.22.4. Possuir no mínimo a seguinte certificação: ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

Requisitos das equipes especializadas:

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

6.24. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas,

conforme será detalhado nos itens abaixo. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.24.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA;

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

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

6.25. As equipes especializadas atuam na prestação de 2 (duas) categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: os serviços aos usuários (Equipe Especializada I) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (Equipes Especializadas II a III). Essas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada, coordenada pelos respectivos Supervisores Técnicos, priorizando sempre a qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

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

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

6.26.2. O atendimento das solicitações de serviço se dará em 3 (três) níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível (que não está contemplado na presente contratação) é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento. Caso o atendimento não possa ser resolvido, será escalado para o segundo ou terceiro nível, de atendimento ao usuário.

6.26.3. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TIC e respectiva infraestrutura.

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

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

6.26.6. O detalhamento das atribuições e os requisitos das equipes especializadas estão descritas no "Anexo VI - Requisitos dos Grupos de Equipes Especializadas".

6.27. Requisitos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC:

6.27.1. O objetivo da exigência não é adquirir um "selo", mas garantir, por meio de um critério objetivo e verificável, que a ferramenta a ser implantada adere a um padrão internacionalmente reconhecido de melhores práticas em gerenciamento de serviços de TI (ITIL). A certificação PinkVerify é um benchmark de mercado que atesta, de forma independente e imparcial, a conformidade de uma solução de software com os processos ITIL. A certificação funciona como um atestado de qualidade pré-verificado, em linha com o princípio da eficiência (art. 5º da Lei nº 14.133/2021). O TCU, em reiteradas decisões (e.g., Acórdão 144/2008-Plenário e Acórdão 2.471/2008-Plenário), já firmou entendimento de que é legítima a exigência de certificações técnicas quando estas são necessárias para assegurar a qualidade do objeto a ser contratado e não restringem indevidamente a competição. A certificação PinkVerify não é exclusiva de um único fornecedor; diversas ferramentas de mercado a possuem, garantindo a pluralidade de competidores. A exigência é sobre a ferramenta ser certificada, não sobre qual ferramenta específica deve ser usada.

6.27.2. Os processos em TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

6.27.3. Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o Gerenciamento Livre de Parque de Informática - GLPI, que deverá ser substituída pela CONTRATADA, por outra contendo as características descritas a seguir.

6.27.4. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser fornecida ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de serviços TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB) e todos os demais processos exigidos nesse TR.

6.27.4.1. A ferramenta fornecida deverá ser certificada em pelo menos 13 processos aferidos pelo PinkVerify da Pink Elephant e apresentado no sítio de internet: <https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification>.

6.27.5. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à contratada, implantar, integrar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos expostos no ANEXO V - Especificação da Ferramenta de ITSM deste Termo de Referência.

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

6.27.7. O detalhamento das atribuições e os requisitos das equipes especializadas estão descritas no "Anexo VI - Requisitos das Equipes Especializadas".

Requisitos da ferramenta de monitoramento do ambiente de TI:

6.28. Atualmente as principais ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TIC da CONTRATANTE é o Zabbix e, como a grande maioria do ambiente computacional da AGR está no Datacenter Corporativo Estadual (DCE) mantido pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), temos acesso a outras ferramentas: Graylog e Grafana.

6.28.1. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha solicitar a implantação.

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

6.29.1. Os indicadores de desempenho não contemplam os elementos que já estão monitorados pela STI por estarem hospedados no ambiente do DCE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;

l) Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

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

- a) Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;
- b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;
- c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;
- d) No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;
- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor;
- f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IMs remotamente;
- g) A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta;
- h) As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts;
- i) A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM;
- j) Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais recursos existentes no IM predefinidos para mapeamento;
- k) O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Esse requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas;
- l) O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

implementação, migração e atualização dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

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

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

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

6.45. São de propriedade da AGR, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo:

estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia; em conformidade com o artigo 93 da Lei nº 14.133/2021, com a Lei nº 9.609/1998 e com a Lei nº 9.610/1998, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

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

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

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

6.48. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da AGR ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

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

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

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

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

6.52. No PTO, a CONTRATADA fará jus à remuneração dos serviços prestados, no entanto, durante esse período não haverá aplicação de penalidades.

6.53. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

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

6.55. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

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

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

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

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

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

Tabela 03 - Quantitativo Mínimo por Equipe Especializada

Perfil do Profissional	Denominação do Perfil nas Portarias do MGI	Cargo Referência Portarias SGD/MGI	Quantidade
Técnico de Suporte Pleno	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática Pleno	Nº 6.055, 26/08/2025	1
Técnico de Suporte Sênior ou	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática Sênior	Nº 6.055, 26/08/2025	2
Analista de Suporte Computacional Pleno	Analista de Suporte Computacional Pleno	Nº 6.055, 26/08/2025	1
Analista de Suporte Computacional Sênior	Analista de Suporte Computacional Sênior	Nº 6.055, 26/08/2025	1
Gerente de Operações de Infraestrutura e de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Nº 6.055, 26/08/2025	1
Administrador em Segurança da Informação Pleno	Administrador em Segurança da Informação Pleno	Nº 6.055, 26/08/2025	1
Analista de Infraestrutura de Middleware Pleno	Analista de Infraestrutura em Cloud Pleno	Nº 6.055, 26/08/2025	1
Administrador de Dados Sênior	Administrador de Dados Sênior	Nº 6.040, 11/08/2025	1
Total			9

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

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

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

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

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

c) Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (sessenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

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

a) Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);

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

c) Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

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

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

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

g) Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade;

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

6.60.1. O padrão de acesso remoto utilizado atualmente pela AGR é o VDI (Virtual Desktop Infrastructure). Verifica-se que a VDI é considerada então um método de comunicação Dedicado. É importante salientar que uma VPN Site-to-Site ou Circuito Dedicado tem por finalidade interligar duas redes de forma segura e contínua.

6.61. Os perfis de Gerente de Operações ou Supervisor Técnico e Técnico de suporte devem ter seus quantitativos mínimos indicados respeitados durante o PAO.

6.62. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme "Anexo VII - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional", seja restrito ao profissional atuar no máximo em 2 (dois) perfis, e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à CONTRATANTE.

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

6.64. Dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos no edital.

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

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

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

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

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

6.70. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na CONTRATANTE, na sede da AGR na cidade de Goiânia-GO e nas unidades descentralizadas relacionadas no "ANEXO XIV - Relação de Endereços das Unidades Descentralizadas".

6.71. A AGR, durante a vigência do contrato, poderá alterar a relação das unidades descentralizadas - devido à abertura, fechamento ou mudança de endereço -, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.

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

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

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

6.74.1. A AGR proverá de "número local para recebimento de chamadas". A AGR já possui contratos de telecomunicações que suprem a necessidade de provimento de número local de atendimento telefônico, não sendo, portanto, responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de um número 0800.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

b) A metodologia de trabalho;

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

d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;

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

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

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

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

Requisitos de metodologia de trabalho e padronização:

6.82. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a CONTRATANTE responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

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

6.84. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da AGR, podem ser estimadas com base no histórico, ambiente e número de usuários. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

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

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

à CONTRATANTE.

6.87. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Serviços.

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

6.89. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Requisitos de garantia e manutenção:

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

Garantia da contratação:

6.96. 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 01 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.97. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo de 10, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 04 - Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	1. Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE; 2. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas, serviços, recursos críticos ou sensíveis; 3. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados ao usuário externo; 4. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	1. Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da CONTRATANTE; 2. Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	1. A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); 2. O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	1. A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; 2. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; 3. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impacta a tarefa principal do usuário.
Baixo	1. O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; 2. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; 3. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

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

Tabela 05 - Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	1. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; 2. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; 3. O sistema, serviço ou recurso é crítico ou sensível; 4. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	1. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; 2. O sistema ou recurso é essencial.
Média	1. O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; 2. Definido para usuários comuns.
Baixa	1. Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; 2. O serviço pode ser agendado para uma data específica, <i>a posteriori</i> .

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

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

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

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

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

Tabela 6: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento

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

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

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

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

7.11. O "ANEXO IV - Catálogo de Serviços" vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 07- Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

Prioridade	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas	
	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	
2	Em até 30 min	Em até 6h	Em até 8h	

3	Em até 30 min	Em até 12h	Em até 16h	De acordo com o Cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
4	Em até 45 min	Em até 24h	Em até 36h	
5	Em até 45 min	Em até 48h	Em até 72h	
6	Em até 1h	Em até 72h	Em até 96h	

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

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

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

7.23. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ou cargo estratégico ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 15 (quinze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como críticos, não importando a natureza do serviço afetado.

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

7.24.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações

aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

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

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

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

7.25. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos para a realização de pesquisas de satisfação dos usuários, preferencialmente por meio de funcionalidade integrada à ferramenta de ITSM (certificada de acordo com o Anexo V - Requisitos Técnicos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC) a ser fornecida, como um portal de autoatendimento web. Mecanismos alternativos, como correio eletrônico ou integração com sistema telefônico (URA), poderão ser utilizados mediante comum acordo com a CONTRATANTE.

7.25.1. As perguntas, a escala de avaliação (que deverá variar entre o mínimo de 1 - "pouco satisfeito" e o máximo de 5 - "muito satisfeito", ou equivalente acordado) e a frequência das pesquisas de satisfação deverão ser definidas em conjunto com a CONTRATANTE e formalizadas no Catálogo de Serviços ou em documento específico.

7.25.2. Independentemente do mecanismo utilizado, as respostas das pesquisas de satisfação deverão ser registradas diretamente na ferramenta de ITSM e, adicionalmente, transmitidas em tempo real, ou o mais próximo disso possível, para uma base de dados ou repositório de dados especificado e controlado pela CONTRATANTE, em formato bruto e não consolidado, garantindo a rastreabilidade e a integridade dos dados coletados.

7.26. A CONTRATADA deverá assegurar que a ferramenta de ITSM armazene todos os dados brutos e os resultados consolidados das pesquisas de satisfação, permitindo a geração de relatórios e dashboards.

7.26.1. Os relatórios e dashboards sobre a satisfação do usuário gerados pela CONTRATADA por meio da ferramenta de ITSM serão considerados como insumos e artefatos de apoio. A aferição oficial do Indicador de Satisfação do

Atendimento ao Usuário, para fins de cálculo dos Níveis de Serviço e eventuais glosas, será realizada ou validada pela CONTRATANTE, em conformidade com o item 12.2.8, alínea "e", da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

(...)

12.2.8. Na definição de indicadores, por Categoria de Serviço ou, ainda, por serviços singulares de cada categoria, para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, deve-se:

a) considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

b) prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;

c) os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;

d) evitar indicadores complexos ou sobrepostos, que podem aumentar o custo de gestão para o órgão contratante e não agregar o valor esperado; e

e) prever que a aferição dos indicadores seja realizada por meio de ferramenta automatizada que não esteja sob gestão do contratado, vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pelo próprio contratado. (grifo nosso).

7.26.2. Para fins da aferição independente citada no item anterior, a CONTRATANTE deverá ter:

a) Acesso irrestrito e em nível de consulta (ou superior, se necessário para auditoria e extração) aos dados brutos das pesquisas de satisfação armazenados na ferramenta de ITSM fornecida pela CONTRATADA, incluindo metadados como data, hora, usuário, chamado associado (quando aplicável) e origem da resposta.

b) A capacidade de extrair os dados brutos das pesquisas para análise em ferramentas próprias ou para replicação na base de dados mencionada no item 7.25.2.

c) Acesso aos logs de auditoria da ferramenta de ITSM relacionados ao módulo de pesquisa de satisfação e aos dados coletados, para verificar a integridade e a ausência de manipulações.

7.26.3. A CONTRATANTE reserva-se o direito de:

a) Realizar suas próprias pesquisas de satisfação, por amostragem ou de forma generalizada, utilizando seus próprios meios e ferramentas, para fins de comparação e auditoria dos resultados apresentados pela CONTRATADA.

b) Definir, em conjunto com a CONTRATADA, a realização de pesquisas específicas e direcionadas em momentos críticos ou para serviços específicos, conforme necessidade identificada pela gestão do contrato.

c) Solicitar à CONTRATADA a comprovação da metodologia aplicada nas pesquisas, incluindo o universo de usuários pesquisados, a taxa de resposta e os critérios de amostragem, caso utilizados e previamente acordados.

7.26.4. As pesquisas deverão ser realizadas de forma a abranger uma amostra significativa e representativa do total de atendimentos realizados ou dos usuários atendidos, conforme metodologia a ser acordada com a CONTRATANTE, visando garantir a fidedignidade do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário. A obrigatoriedade de resposta (compulsoriedade) poderá ser implementada em comum acordo entre as partes.

7.26.5. A CONTRATADA deverá garantir que a ferramenta de ITSM certificada possua funcionalidades que suportem os requisitos de transparência, auditoria e acesso aos dados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nestes itens. Qualquer limitação da ferramenta que impeça o cumprimento integral destas cláusulas deverá ser comunicada previamente pela

CONTRATADA, que deverá propor soluções alternativas para atender aos requisitos, sob pena de responsabilização.

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

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

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

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

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

7.30. Alguns chamados poderão ser escalados de incidentes para problemas.

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

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

7.30.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7).

7.30.4. Nos chamados escalados de Incidente para Problema incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS (Tabela 12).

Das requisições planejadas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Locais e horários de prestação de serviço:

7.32. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC serão prestados nas dependências da GETEC/AGR, nos endereços contantes nos Itens 1 e 3 da Tabela 1 do "Anexo III - Unidades Administrativas e Endereços".

7.33. A CONTRATADA, quando necessário e sempre que solicitado pela CONTRATANTE, deverá prestar os serviços de TIC nas unidades descentralizadas da AGR, somente localizadas na região metropolitana de Goiânia, conforme relação constante do "Anexo III - Unidades Administrativas e Endereços", por meio de deslocamentos, sendo que o transporte (das Sedes da AGR até as unidades) será de responsabilidade da CONTRATANTE, e as despesas com alimentação e hospedagem decorrentes dos deslocamentos deverão ser assumidas pela CONTRATADA no momento do deslocamento, sendo que essas despesas não serão restituídas à CONTRATADA pela CONTRATANTE, como reembolso de diárias, conforme disposto nos itens deste Termo de Referência.

7.34. Nos deslocamentos de responsabilidade da CONTRATANTE, os veículos oficiais deverão ser conduzidos por servidor que tenha por atribuição específica desempenhar essa função, sem prejuízo do que dispõe os arts. 42 a 45, do [Decreto estadual nº 9.541/2019](#).

7.34.1. Todo e qualquer deslocamento para as unidades descentralizadas da AGR será de responsabilidade da CONTRATANTE, não sendo necessário aluguel de veículos pela contratada.

7.35. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o horário de funcionamento da GETEC/AGR, que é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado. Devendo, ainda, ser observado o disposto nos itens 6.4.3 a 6.4.14 deste TR.

7.36. Os horários de funcionamento para atendimento presencial nas unidades da AGR, por parte da CONTRATADA, serão de segunda a sexta-feira, entre 07hs e 19hs.

7.37. É facultado, nos casos onde houver viabilidade, que a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades, desde que este acesso remoto seja realizado exclusivamente através do enlace de dados mantido pela CONTRATADA. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os Níveis Mínimos de Serviço.

7.38. Para os casos de atendimento com deslocamento a aferição dos SLAs, fica estabelecido o seguinte procedimento:

7.38.1. Para os atendimentos que demandem deslocamento para as unidades descentralizadas, a contagem de tempo para o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) será pausada durante o período de trânsito que depender da logística da CONTRATANTE.

7.38.2. O procedimento para registro será:

a) A contagem do SLA inicia-se normalmente no momento do registro do chamado na ferramenta de ITSM.

b) A contagem será interrompida (pausada) no momento em que a CONTRATADA registrar formalmente na ferramenta de ITSM a solicitação de transporte ao setor responsável da AGR.

c) A contagem do SLA será retomada a partir do registro, na mesma ferramenta, da chegada do profissional à unidade de destino.

d) Ambos os eventos – solicitação do transporte e chegada ao local – deverão ser devidamente registrados pela CONTRATADA na solução de ITSM, com data e hora, para fins de auditoria e correta apuração dos indicadores.

e) Portanto, para fins de elaboração da proposta, a licitante deverá considerar que o tempo de deslocamento dependente da logística da CONTRATANTE será decotado da apuração do SLA, garantindo que a avaliação de desempenho se restrinja ao tempo em que o serviço está, efetivamente, sob a gerência e controle da CONTRATADA.

Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Responsabilidade do Fornecedor

8.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

8.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

Comunicação

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

Reunião inicial do contrato

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

Registro de Ocorrências

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

Gestão e fiscalização do contrato

8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

8.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

Fiscalização Técnica

8.9. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.10. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

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

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

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

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

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

contraditório e a ampla defesa.

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

Condições gerais a serem observadas:

8.16. A CONTRATADA deverá prestar serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 2º e 3º Níveis com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes;

Da reunião inicial:

8.17. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas - ora denominada Reunião Inicial - com o objetivo de:

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

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

8.20. Definir as providências de implantação dos serviços;

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

8.22. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

8.22.1. Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme Item 6.18;

8.22.2. Apresentar o(s) Supervisor(es) Técnico(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme Item 6.22;

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

8.23. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na Reunião Inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o compromisso de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do contrato. Sendo que a CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

Do encaminhamento das demandas:

8.24. A Ordem de Serviço (OS), conforme "Anexo XIV - Modelo de Ordem de Serviço", é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

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

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

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

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

Da propriedade intelectual:

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

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

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

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

Das condições de sigilo:

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

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

8.35. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE e normas de sigilo, bem como suas respectivas normas complementares - às quais à CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

Volumetria dos serviços:

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

a) Anexo I - Ambiente Tecnológico;

b) Anexo II - Volumetria de Atendimentos;

c) Anexo IV - Catálogo de Serviços.

Mecanismos formais de comunicação:

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

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

8.39. Seguem abaixo as formas de comunicação previstas:

Tabela 08 - Formas de Comunicação Previstas

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

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

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

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

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

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

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

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

O objeto contratado será recebido nas seguintes condições:

Recebimento do objeto

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

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

$$\text{[Contraprestação Mensal = Valor mensal – Ajuste Nível de Serviço]}$$

Onde:

Contraprestação Mensal: valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor mensal: Valor mensal estabelecido em contrato.

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

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

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

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

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

Nível Mínimo de Serviço (NMS):

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

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

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

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

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

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

- a) esteja prevista no edital e no contrato;
- b) seja tecnicamente justificada;
- c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permi do pelo art. 124, § 1º, da Lei 14.133/2021;
- d) não configure descaracterização do objeto licitado.

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

Tabela 09 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário (apuração mensal)	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \Sigma NA / \Sigma CFM$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários; ΣNA: Total das Notas de Avaliação; ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês. OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 4 (quatro).	Pontos	Maior ou igual a 4 (quatro) pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (percentual)	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) para cada nível de prioridade
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade
INS5	Índice de Reabertura de Chamado (apuração mensal)	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo do INS2, INS3 e INS4. $IRC = [(TC - ERC) / TC] \times 100$ Onde: IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados; TC: Total de chamados concluídos no mês de referência; ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.	% (percentual)	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)
INS6	Índice de Atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico)	O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (OS) relativas a demandas específicas e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da OS será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Nesse momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da Ordem de Serviço voltará a contar a partir da interrupção. $DEA = DF - DI$ Onde: DEA: Dias úteis de Efetivo Atraso; DF: Dia final da execução; DI: Dia inicial da execução. $IAEP = (DEA / PRAZO) \times 100$ Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)

Níveis Mínimos de Desempenho

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 10 - Indicadores de Desempenho

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

IND2	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência média e baixa*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	% (percentual)	(noventa e nove vírgula sete por cento)
-------------	--	---	-------------------	---

*Excluem-se do tempo de disponibilidade as respectivas janelas de manutenção previamente programadas e a necessidade de envolvimento de fornecedor externo ou que envolva atividade projetizada.

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

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

9.8.6.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.8.7. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela de Critérios para Ajustes do Pagamento (Tabela 10), que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

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

Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA:

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

Tabela 11 - Critérios para Ajustes do Pagamento

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

9.9.1. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 6.76. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 6.76 e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (Tabela 11).

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

9.9.3. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 6.76, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 12 - Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
TRS13	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 (vinte) pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados ou VPN site-to-site exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	30 (trinta) pontos
TRS35	Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS38	Deixar de apresentar à CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja		
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo		

TRS46	Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7).	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
-------	---	----------------	------------------

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

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

Onde:

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

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

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

Somatório Pontos do Termo de Serviço: soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

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

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

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

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

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

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

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

9.9.10.1. Justificativa para os Percentuais da Multa Compensatória (Item 9.9.10)

a) Introdução e Contextualização Legal:

O item 9.9.10 deste Termo de Referência estabelece a aplicação de multas compensatórias em situações de reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com múltiplos indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos. A fundamentação para tais sanções encontra amparo na Lei nº 14.133/2021, especialmente em seu art. 155, que prevê as sanções aplicáveis pela Administração, e no art. 156, que detalha a aplicação das multas. O §3º do art. 156 estabelece que a multa compensatória "não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada de acordo com os critérios estabelecidos no edital ou no contrato."

b) Razoabilidade e Proporcionalidade dos Percentuais:

A definição dos percentuais de 5% e 10% sobre o valor mensal do contrato, para as hipóteses de descumprimento especificadas, pautou-se nos seguintes critérios: Gravidade da Infração e Persistência: A sanção é acionada pela reincidência de desempenho insatisfatório por três meses consecutivos, indicando uma falha sistêmica e grave na capacidade da CONTRATADA.

Abrangência do Descumprimento: A falha simultânea em um conjunto expressivo de indicadores (7 ou 11) demonstra um comprometimento amplo da qualidade. A gradação da penalidade (5% para 7 indicadores e 10% para 11 indicadores) reflete o princípio da proporcionalidade.

Natureza Compensatória e Dissuasória: As multas visam ressarcir a Administração pelos prejuízos (perda de produtividade, custos adicionais, comprometimento de serviços) e dissuadir futuras falhas.

Impacto Operacional na CONTRATANTE: Dada a criticidade dos serviços de TIC, a falha recorrente em múltiplos indicadores pode causar disrupções significativas, justificando os percentuais.

c) Alinhamento com o Limite Legal (Art. 156, §3º da Lei nº 14.133/2021) e o Valor Global do Contrato:

O §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021 limita a multa compensatória a 30% do valor do contrato. Os percentuais de 5% e 10% (item 9.9.10) incidem sobre o **valor mensal**. Considerando o valor global estimado para esta contratação (R\$ 11.658.278,70) e sua natureza de execução continuada, a aplicação de uma multa de 5% ou 10% sobre uma única parcela mensal representa um percentual significativamente inferior ao limite de 30% do valor global do contrato. Por exemplo, assumindo um contrato de 12 meses, uma multa de 10% sobre o valor mensal (que seria R\$ 11.658.278,70 / 12 = R\$ 971.523,22) resultaria em uma multa de R\$ 97.152,32, o que corresponde a aproximadamente 0,83% do valor global do contrato. Este valor está bem abaixo do teto legal de 30% do valor total contratado e dentro da faixa de 0,5% a 30% do valor do contrato. Esta abordagem:

c.1) Permite uma resposta proporcional à falha no período.

c.2) Evita sanções desproporcionais em relação ao impacto imediato, cumprindo seu papel punitivo e indenizatório.

c.3) Resguarda o limite máximo legal global.

d) Conclusão da Justificativa:

Os percentuais de 5% e 10% sobre o valor mensal do contrato são, portanto, considerados razoáveis, proporcionais à gravidade e persistência das infrações, e compatíveis com os limites e diretrizes do art. 156, §3º da Lei nº 14.133/2021, visando assegurar a qualidade dos serviços e resguardar o interesse público.

9.9.11. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, conforme previsão constante no Item 15.8, deste Termo de Referência.

Relatório Geral de Faturamento:

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

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

9.10.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;

9.10.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;

9.10.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;

9.10.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;

9.10.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC;

9.10.7. Relatório mensal de sistemas e recursos de TIC.

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

Tabela 16 - Informações do Relatório Geral de Faturamento

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	1. Período de faturamento mensal; 2. Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	1. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE; 2. Tempo Médio entre Falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	1. Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração; 2. Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível); 3. Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada; 4. Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos Níveis Mínimos de Serviço no período; 5. Relação de incidentes e requisições reabertos.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC	1. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período; 2. Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	1. Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMDDB e nos itens de configuração; 2. Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC	1. Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	1. Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

9.12. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence, a critério da CONTRATANTE.

9.13. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e aplicação de penalidades.

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

9.14.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;

9.14.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;

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

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

9.14.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado;

9.14.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela CONTRATANTE.

9.15. A seu critério, a CONTRATANTE realizará auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a mesma.

9.16. Para que a CONTRATANTE tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade institucional da CONTRATANTE.

9.17. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado sempre que solicitado pela CONTRATANTE, e conter minimamente:

9.17.1. Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

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

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

Do pagamento mensal dos serviços prestados:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

seguinte fórmula:

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

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 = ICTI anual acumulado (Índice de Custos de Tecnologia da Informação)/100.

Tópico 10 - DO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO, RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

Acompanhamento do contrato:

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

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

10.1.2. Fiscal(ais) Técnico(s): servidor(es) representante(es) da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

Do recebimento e aceitação do objeto:

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

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

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

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

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

10.2.2.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis. Ademais, o recebimento provisório dos serviços se dará mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA, conforme previsão no artigo 140, inc. I, alínea "b", da Lei federal nº 14.133/21.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tópico 11 - DA VISTORIA

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

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

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

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

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

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

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

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

11.9. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais dos serviços, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do "ANEXO XII - TERMO DE RENUNCIA À VISITA TÉCNICA", o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

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

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

11.12. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: getec.agr@goias.gov.br.

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

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

11.15. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

Tópico 12 - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

12.1.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias a partir da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, que será liberada conforme as condições previstas neste termo, conforme disposto no art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

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

b) **fiança bancária**.

c) **seguro-garantia**, no prazo de 01 (hum) mês, a partir da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, em consonância com o §3º, do art. 96, da Lei 14.133/2021;

12.1.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil, com correção monetária, em favor da mesma.

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

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

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

12.1.7. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (artigo 100 da Lei nº 14.133/21).

Tópico 13 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13.1.22. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como

dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

- 13.1.23. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;
- 13.1.24. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo Preposto da CONTRATADA;
- 13.1.25. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;
- 13.1.26. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 13.1.27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador, Supervisor Técnico ou Preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- 13.1.28. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 13.1.29. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 13.1.30. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - 13.1.30.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao(s) Preposto(s) ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 13.1.30.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
 - 13.1.30.3. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 13.1.31. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 13.1.32. Cientificar o responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 13.1.33. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

Tópico 14 - DA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos Anexos, e, ainda, a:
 - 14.1.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua Proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua Proposta;
 - 14.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou das ferramentas empregadas;
 - 14.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
 - 14.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações definidas no Termo de Referência;
 - 14.1.5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
 - 14.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
 - 14.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
 - 14.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfira responsabilidade à CONTRATANTE;
 - 14.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;
 - 14.1.10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto desta contratação;
 - 14.1.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência nesse sentido, a fim de evitar desvio de função;
 - 14.1.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
 - 14.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
 - 14.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - 14.1.15. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
 - 14.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
 - 14.1.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;
 - 14.1.18. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
 - 14.1.19. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
 - 14.1.20. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;
 - 14.1.21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
 - 14.1.21.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
 - 14.1.21.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
 - 14.1.21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

- 14.1.22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no Termo de Referência e em seus Anexos;
- 14.1.23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 14.1.24. Indicar e manter Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do contrato;
- 14.1.25. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto desta contratação;
- 14.1.26. Detalhar e repassar à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- 14.1.27. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus empregados na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 14.1.28. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;
- 14.1.29. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;
- 14.1.30. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 14.1.31. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 14.1.32. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 14.1.33. Apresentar a nota fiscal/fatura dos serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
- 14.1.34. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;
- 14.1.35. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado;
- 14.1.36. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- 14.1.37. Assinar termo de ciência (Anexo XV - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade) das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 14.1.38. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 14.1.39. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;
- 14.1.40. Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;
- 14.1.41. Designar profissionais para atuar como Preposto e Supervisor Técnico, e designar os seus eventuais substitutos. O(s) Preposto(s) será(ão) responsável(is) pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. O(s) Supervisor(es) Técnico(s) será(ão) responsável(is) pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas, trabalhando de forma transversal entre as equipes;
- 14.1.42. O(s) Preposto(s) e o(s) Supervisor(es) Técnico(s) poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 14.1.43. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos empregados da CONTRATADA escolhidos para atuar como Preposto ou Supervisor Técnico, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;
- 14.1.44. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o(s) Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 14.1.45. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 14.1.46. Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, a substituição de qualquer colaborador responsável por atividades na execução do objeto;
- 14.1.47. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- 14.1.48. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CONTRATANTE;
- 14.1.49. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- 14.1.50. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- 14.1.51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 14.1.52. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 14.1.53. Promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado;
- 14.1.54. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- 14.1.55. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 14.1.56. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- 14.1.57. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;
- 14.1.58. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 14.1.59. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 14.1.60. Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência (Anexo XV - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade) assinado;
- 14.1.61. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- 14.1.62. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes e materiais onde desempenhe seus serviços;
- 14.1.63. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.1.76. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o art. 9º. Inciso III, da Lei nº 14.133/21, sob pena de imediata rescisão contratual;

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

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

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

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

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

14.2. São de propriedade da AGR, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com a Lei nº 14.133/21, com a Lei nº 9.609/98 e com a Lei nº 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização desses por parte da CONTRATADA.

Transferência de conhecimento:

14.3. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo primeiro do artigo 92 da Lei federal nº 14.133/21, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

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

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

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

a) A descrição dos meios empregados na construção da base de conhecimentos;

b) A metodologia de trabalho;

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

d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;

e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TIC.

14.3.4. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do PTC, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

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

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

14.3.7. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

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

Transição contratual:

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

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

14.4.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e no TR.

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

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

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

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

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

14.4.7. Deverá, ainda, entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede;
- c) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- d) Base de dados de conhecimento atualizada;
- e) Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- d) Entregar a base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC atualizada; e,
- e) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

Do Programa de Integridade

14.4.8. A CONTRATADA obriga-se a implementar e manter um Programa de Integridade, no prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da data de celebração do contrato, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no art. 25, § 4º, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, na Lei Estadual nº 20.459, de 08 de maio de 2019, e demais regulamentações aplicáveis.

14.4.8.1. O Programa de Integridade deverá ser estruturado com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, e deverá contemplar, no mínimo:

- a) Comprometimento da alta direção da CONTRATADA, incluindo a aprovação e o apoio explícito ao programa;
- b) Padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, e, quando pertinente, a terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
- c) Treinamentos periódicos sobre o Programa de Integridade e suas políticas;
- d) Análise de riscos periódica para identificar, analisar e mitigar os riscos relacionados a atos lesivos previstos na legislação;
- e) Registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;
- f) Controles internos que assegurem a pronta elaboração e a confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica;
- g) Procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos com o setor público ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros;
- h) Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e mecanismos destinados à proteção de denunciante de boa-fé;
- i) Medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade;
- j) Procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;
- k) Diligências apropriadas, baseadas em risco (due diligence), para contratação e, conforme o caso, supervisão de terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
- l) Verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas;
- m) Monitoramento contínuo do Programa de Integridade, visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate aos atos lesivos, bem como reporte periódico à alta direção com os resultados do monitoramento.

14.4.8.2. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, ao final do prazo estipulado no item 14.4.8, a documentação comprobatória da efetiva implementação do Programa de Integridade, incluindo, mas não se limitando a, manuais, políticas, atas de aprovação, relatórios de treinamento e designação do responsável pela implementação e monitoramento do programa.

14.4.8.3. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar diligências para verificar a efetiva implementação e conformidade do Programa de Integridade da CONTRATADA.

14.4.8.4. A não implementação do Programa de Integridade no prazo estabelecido ou a sua implementação em desacordo com as normativas aplicáveis e as exigências deste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA às sanções contratuais e legais cabíveis, inclusive a rescisão contratual, sem prejuízo da apuração de responsabilidade.

14.4.8.5. A CONTRATADA deverá manter o Programa de Integridade ativo e atualizado durante toda a vigência do contrato.

Tópico 15 - DAS SANÇÕES

15.1. Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no art. 90 da Lei Federal n.º 14.133 de 2021, cabendo as sanções previstas nos arts. 162 e incisos I e II do art. 163 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

15.1.1. O Art. 90 da Lei 14.133/2021 define como ilícito administrativo a recusa injustificada ou a inobservância do prazo para assinar o contrato ou instrumento equivalente, sendo cabível as sanções previstas nos arts. 162 (multa moratória) e incisos I (reparação integral do dano) e II (multa) do art. 163 da Lei Federal n.º 14.133:

Art. 162. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

Parágrafo único. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta Lei.

Art. 163. É admitida a **reabilitação** do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;

II - pagamento da multa;

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

Parágrafo único. A sanção pelas infrações previstas nos [incisos VIII](#) e [XII do caput do art. 155 desta Lei](#) exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

15.1.2. A conduta mencionada no art. 90, da Lei 14.133/2021, corresponde à infração prevista no art. 155, inciso VI ("*não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta*"), punível com impedimento de licitar e contratar, pelo prazo de até **3 (três) anos** (§4º do art. 156 c/c inciso III, *caput*). Nessa hipótese, para reabilitação do licitante, nos termos do art. 163 supracitado, não basta o cumprimento das penalidades previstas nos incisos I e II, pois, os requisitos são cumulativos, devendo-se observar o cumprimento dos incisos I a V, na íntegra.

15.2. Nas hipóteses previstas no item 15.1, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

15.3. Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

15.4. Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

15.5. Sem prejuízo do expresso no Item 15.1 acima, poderão ser aplicadas, a critério da AGR, as seguintes penalidades:

15.5.1. Ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no CADFOR, pelo prazo de até 3 (três) anos, conforme o § 4º do art. 156, da Lei federal n.º 14.133 de 2021, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, além das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o LICITANTE que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

- a) não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- b) não entregar a documentação exigida no edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar o atraso na execução do objeto;
- e) não manter a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas; e,
- j) cometer fraude fiscal.

15.5.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no item 15.1, a multa de mora, graduada conforme a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

- a) 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;
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Nota: A multa a que se refere as alíneas a), b) e c) não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei. E a multa de mora pode ser convertida em multa compensatória e promovida a extinção unilateral do contrato, nos termos do art. 162 da Lei 14.133/2021.

15.5.3. Para os casos não previstos no Item 15.5.1, a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

15.6. As sanções previstas neste Item 15 poderão ser aplicadas juntamente às sanções do Item 15.5.2.

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

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

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

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

- a) Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do Item 16.3;
- b) Comprovação de Exequibilidade da Proposta, nos termos do Item 16.4;
- c) Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do Item 16.5;
- d) Realização de Vistoria Técnica ou recusa, nos termos do Item 11.

16.2.1. Em conformidade com o art. 15, inciso III, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e com base na natureza do objeto e nas justificativas técnicas detalhadas neste Termo de Referência, não será admitida a participação de empresas em consórcio na presente licitação.

16.2.2. A vedação se justifica pela alta complexidade, criticidade e interdependência dos serviços a serem prestados, que exigem uma gestão unificada e uma responsabilidade centralizada para garantir a coesão, a agilidade na tomada de decisões e o cumprimento estrito dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e dos indicadores de desempenho, conforme detalhado na justificativa a seguir:

16.2.2.1. Fundamentação Legal e Jurisprudencial

a) Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos): A própria lei concede à Administração a prerrogativa de vedar a participação de consórcios. O Art. 15 estabelece que a participação é permitida, "salvo disposição em contrário no edital". O inciso III do mesmo artigo determina que o edital deverá estabelecer "a vedação à participação de empresas em consórcio", quando for o caso. Portanto, a proibição é um ato discricionário da Administração, desde que devidamente motivado nos autos do processo licitatório.

b) Jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU): O TCU consolidou o entendimento de que a vedação à participação de consórcios deve ser justificada de forma técnica e econômica, demonstrando que a medida é indispensável para a adequada execução do objeto e não representa uma restrição indevida à competitividade. O Acórdão nº 2.827/2015-Plenário reforça que a complexidade do objeto e a necessidade de uma gestão unificada são justificativas plausíveis. A decisão deve demonstrar que os potenciais prejuízos decorrentes da pulverização de responsabilidades em um consórcio superam os benefícios de uma eventual ampliação da concorrência.

16.2.2.2. Justificativa Técnica Baseada no Objeto da Licitação

A natureza do objeto, "Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC", é caracterizada por uma altíssima interdependência e necessidade de gestão centralizada. Conforme detalhado neste Termo de Referência, a operação exige um Service Desk unificado, equipes especializadas atuando de forma transversal, um Centro de Operações de Rede (NOC) integrado e a aplicação de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que são, em sua maioria, globais e interdependentes.

A fragmentação da execução entre diferentes empresas, mesmo sob o regime de consórcio, introduz riscos significativos, tais como: Dificuldade na Apuração de Responsabilidades: Como apontado, a natureza integrada dos SLAs tornaria extremamente complexa a individualização de culpas em caso de falhas, dificultando a aplicação justa das glosas e sanções previstas no contrato. Prejuízo à Gestão Unificada: O modelo de gestão do contrato pressupõe um interlocutor coeso e ágil.

Desta forma, a vedação a consórcios se justifica pelos seguintes motivos:

a) Natureza Altamente Integrada e Interdependente dos Serviços: O objeto abrange uma vasta gama de especialidades, como suporte ao usuário (Nível II), sustentação de infraestrutura, middleware, redes, segurança da informação e bancos de dados (Nível III). O próprio TR reconhece a **interdependência técnica e funcional** dos itens, justificando o seu agrupamento em lote único. A execução bem-sucedida desses serviços depende de uma sinergia e comunicação perfeitas entre as equipes. Em um consórcio, a existência de diferentes culturas organizacionais, hierarquias, ferramentas internas e processos distintos entre as empresas participantes cria um risco elevado de falhas de comunicação, atrasos e o clássico "jogo de empurra" na resolução de incidentes complexos que perpassam múltiplas áreas.

b) Centralização da Responsabilidade e Gestão Unificada dos Níveis de Serviço: O modelo de contratação é baseado em pagamento por resultados, com a remuneração estritamente vinculada ao atingimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores de desempenho. A apuração de responsabilidade por uma falha no "Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas" (IND1) ou no "Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes" (INS3) torna-se extremamente complexa e litigiosa em um modelo de consórcio. A existência de um **único CNPJ responsável** simplifica a gestão, a fiscalização e a aplicação de glosas e penalidades, garantindo que a responsabilidade pela entrega do serviço como um todo seja inequívoca.

c) Unidade de Comando e Agilidade na Tomada de Decisão: O TR estabelece a figura de um **Preposto** e de **Gerentes de Operações e Supervisores Técnicos** como pontos centrais de comunicação e gestão. Estes profissionais precisam ter autoridade e controle sobre todas as equipes especializadas para garantir a execução integrada das atividades. Em um consórcio, a lealdade e a linha de comando desses profissionais podem ser divididas entre as empresas consorciadas, criando um vácuo de liderança e retardando a tomada de decisões críticas, especialmente em momentos de crise (ex: incidentes de segurança ou indisponibilidade de serviços críticos).

d) Segurança da Informação e Confidencialidade: O contrato envolve acesso a dados e sistemas críticos da AGR, com rigorosas exigências de sigilo e conformidade com a LGPD. A gestão de identidades, permissões de acesso e a garantia de confidencialidade são significativamente mais difíceis de controlar e auditar quando há múltiplos empregadores e políticas de segurança distintas (uma para cada empresa do consórcio). A centralização em um único contratado reduz a superfície de risco e simplifica a implementação de uma política de segurança coesa.

e) Eficiência na Gestão e Transição Contratual: A administração de um contrato com um único fornecedor é inerentemente mais simples e menos onerosa para a CONTRATANTE. Ao final do contrato, o processo de **transferência de conhecimento** e a transição para um novo prestador de serviços são vitais. Obter uma base de conhecimento unificada, documentação coesa e realizar uma transição suave é muito mais factível com uma única empresa que detém a visão holística do serviço, em vez de tentar consolidar informações fragmentadas de diferentes membros de um consórcio.

f) Em suma, a complexidade e a criticidade dos serviços de TIC para a missão da AGR exigem um modelo de governança contratual que priorize a responsabilidade unificada, a gestão integrada e a agilidade. A permissão de consórcios, neste caso específico, introduziria riscos operacionais, gerenciais e de segurança que superam em muito o potencial benefício de uma maior competitividade, justificando plenamente a sua vedação.

16.3. Proposta de Preços

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

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

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

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

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

16.4. Exequibilidade da Proposta

16.4.1. A LICITANTE deverá apresentar planilha com o fator-k conforme modelo disponível no "Anexo IX - Planilha Simplificada de Formação de Custo com Fator-k".

16.4.1.1. Os salários que constam na planilha citada no item anterior foram pesquisados no site do Ministério de Gestão e Inovação que foram formado com base nos mercados de São Paulo, Distrito Federal, Goiânia e Nacional (Brasil), visto que com a valorização dos profissionais de TIC no pós-covid, e o advento do trabalho remoto que não mais restringe a atuação do profissional à sua região, as ofertas de trabalho para os profissionais de Goiás competem com outros estados brasileiros e até com outros países em alguns perfis que não exigem trabalho presencial.

16.4.2. Na referida planilha deverá ser demonstrando o fator-k com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no "Anexo VIII - Perfis com a respectiva remuneração" para fins de avaliação de exequibilidade. Os Salários de Referência devem observar:

a) O patamar mínimo de presunção relativa de inexecuibilidade deverá considerar o salário dos perfis profissionais constantes no ANEXO IX - Planilha Simplificada de Formação de Custo com Fator-K para cada perfil profissional de referência, ou seja, a proposta apresentada pela LICITANTE não poderá considerar salários inferiores aos valores de referência.

16.4.2.1. A LICITANTE deve garantir em sua Proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima no "Anexo VIII - Perfis com a respectiva remuneração", para fins de avaliação de inexecuibilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

16.4.2.2. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número demandado de colaboradores minimamente necessários para atender as demandas do ambiente da AGR, com os recursos e processos a serem implantados, e será usado para dar continuidade ao negócio de TIC.

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

a) Observar o disposto no Item 16.4.2 e sua alínea;

b) Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

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

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

16.4.5. O "Anexo IX - Planilha Simplificada de Formação de Custo com Fator-k" será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do "Anexo IX - Planilha de Custo com Fator-k" e "Anexo VIII - Perfis com a respectiva remuneração" não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

16.4.6. Caso a LICITANTE apresente Proposta sem clara demonstração de exequibilidade, haverá presunção relativa de inexecuibilidade.

16.4.6.1. 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 neste Termo de Referência.

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

Critérios de qualificação técnica para habilitação:

Os serviços de TIC licitados não são genéricos. Envolvem a sustentação de sistemas críticos, a segurança de dados sensíveis, o suporte a um número expressivo de usuários e a administração de uma infraestrutura tecnológica complexa e heterogênea (conforme detalhado nos requisitos técnicos do 16.5.4.1 ao 16.5.4.13). Uma empresa sem experiência comprovada nesses tipos específicos de atividades e tecnologias representa um risco elevado de falhas, interrupções e baixo desempenho, impactando diretamente as atividades finalísticas da AGR.

16.5. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do art. 67, da Lei nº 14.133/21, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE,

em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação e nos termos da Lei.

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

16.5.1.1. A exigência de comprovação de aptidão técnica específica, detalhada nos subitens subsequentes (especialmente 16.5.4 e seus desdobramentos), fundamenta-se na natureza crítica, complexa e especializada dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que constituem o objeto desta licitação. Tais serviços são essenciais para a continuidade das operações da CONTRATANTE e para o cumprimento de sua missão institucional. A experiência prévia em serviços com características, complexidade e magnitude similares aos licitados é um indicador crucial da capacidade da LICITANTE em:

- a) Gerenciar e executar múltiplos serviços de TIC de forma integrada, conforme requerido pela infraestrutura e pelas necessidades da CONTRATANTE, minimizando a curva de aprendizado e os riscos associados à implantação e operação;
- b) Lidar com os desafios técnicos e operacionais inerentes a um ambiente computacional de porte e criticidade equivalentes aos da CONTRATANTE, incluindo a gestão de infraestrutura, segurança da informação, suporte a usuários e administração de sistemas e bancos de dados especificados;
- c) Aplicar as melhores práticas de mercado, como as preconizadas pelo ITIL, e gerenciar serviços sob Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) com métricas de desempenho e qualidade, conforme exigido neste Termo de Referência, assegurando a entrega dos resultados esperados;
- d) Compreender e atender às particularidades de um contrato com o setor público, incluindo os regimes de execução, faturamento e as responsabilidades inerentes.

Desta forma, a apresentação de atestados que demonstrem experiência específica não configura uma restrição indevida à competitividade, mas sim uma medida indispensável e proporcional para mitigar os riscos de inexecução contratual, descontinuidade dos serviços, prejuízos financeiros e operacionais à CONTRATANTE, e, conseqüentemente, à prestação dos serviços públicos. A CONTRATANTE busca, com isso, assegurar que a futura CONTRATADA possua um histórico comprovado de sucesso na entrega de soluções compatíveis com o escopo ora licitado, em consonância com o princípio da eficiência administrativa e o art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

16.5.1.2 A Nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021) preconiza a busca pela proposta mais vantajosa, o que inclui não apenas o menor preço, mas também a garantia de execução satisfatória do objeto. Exigir experiência específica é uma forma de mitigar riscos de contratar uma empresa que, embora possa ofertar um preço baixo, não consiga entregar os serviços a contento, gerando custos adicionais futuros (retrabalho, novas licitações, prejuízos por indisponibilidade de sistemas). Isso se alinha diretamente com o princípio da eficiência (Art. 5º da Lei 14.133/21).

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

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

16.5.3. Os quantitativos solicitados nos atestados deverão representar **90% (noventa por cento), no mínimo**, do volume de serviços e do ambiente computacional da AGR com a justificativa plausível quanto à criticidade, segurança, impacto na operação, metodologia executiva diferenciada em SLA.

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

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

- a) Atendimento remoto e/ou presencial a no mínimo a **270 (duzentos e setenta)** usuários, cadastrados em uma única rede corporativa;
- b) Atendimento presencial a no mínimo **270 (duzentos e setenta)** estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa;
- c) Atendimento presencial e gerenciamento de no mínimo **140 (cento e quarenta)** ramais VoIP.

16.5.4.2. Serviços de atendimento, a partir da instalação, configuração e implantação e utilização da ferramenta de gestão e operação de Service Desk que será disponibilizada ao longo de todo o contrato (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 (cinco) desses 7 (sete) processos implantados:

- I. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
- II. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
- III. Gerenciamento de Mudança (Change Management);
- IV. Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
- V. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
- VI. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e,
- VII. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

16.5.4.3. Atendimento mínimo de **1.000 (mil)** chamados em um período de 12 (doze) meses;

16.5.4.4. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, **270 (duzentos e setenta)** estações;

16.5.4.5. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, **270 (duzentos e setenta)** estações;

16.5.4.6. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores;

16.5.4.7. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores;

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

16.5.4.9. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados), MySQL, PostgreSQL ou Microsoft SQL Server 2012 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, o PostgreSQL;

16.5.4.10. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 1 (um) TBytes;

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

16.5.4.12. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix, Grafana e/ou Kibana;

16.5.4.13. Comprovar, mediante Atestado de Capacidade Técnica, experiência na prestação de serviços gerenciados de TIC com a utilização de ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management). O atestado deverá evidenciar que a licitante possui experiência na configuração e no acompanhamento de Acordos de Nível de Serviço (SLAs) para o tratamento de chamados. Adicionalmente, a experiência comprovada deverá abranger a gestão de serviços utilizando, no mínimo, 6 (seis) dos seguintes processos da biblioteca ITIL:

- a) Gerenciamento de Eventos (Event Management);
- b) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);

- c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
- d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
- e) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
- f) Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management);
- g) Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management);
- h) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);
- i) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);
- j) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
- k) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);
- l) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

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

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

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

- a) Nome do cliente;
- b) Endereço completo do cliente;
- c) Identificação do contrato;
- d) Descrição dos serviços prestados;
- e) Vigência do contrato;
- f) 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,
- g) Telefone ou e-mail de contato.

16.5.8. É faculdade da comissão de licitação ou do pregoeiro realizar diligências para verificar a fidedignidade dos documentos apresentados pela licitante. Para cada ACT apresentado, no processo de diligência, poderá ser exigido a apresentação também do seu respectivo contrato e aditivos.

16.5.9. Em um único atestado deverá conter as competências elencadas nos subitem de 16.5.4.1 ao 16.5.4.13. As competências exigidas em um único contrato é para assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE. Não serão admitidos ACT baseados apenas na duração de trabalhos realizados pela LICITANTE.

16.5.9.1. O art. 67, I, da Lei nº 14.133/2021 permite a exigência de 'comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação'. A jurisprudência do TCU (e.g., Acórdãos 1.095/2018 e 2.291/2021, ambos do Plenário) tem se consolidado no sentido de que a vedação ao somatório de atestados é possível, desde que devidamente justificada pela complexidade técnica do objeto, demonstrando que a execução integrada das parcelas é essencial para o sucesso do contrato, como no presente caso.

16.5.9.2. Essa exigência visa garantir que a licitante já operou em um cenário onde diversos serviços de TIC (infraestrutura, service desk, segurança, banco de dados, etc.) são gerenciados de forma coesa e integrada, e não apenas como ilhas isoladas de especialização. A experiência em gestão integrada é fundamental para a sinergia e eficiência esperada. Desta forma, a comprovação de experiência em gerenciar a complexidade de múltiplos serviços interdependentes, em um único contrato abrangente demonstra melhor do que vários contratos menores e isolados.

16.5.9.3. A Justificativa técnica é que a AGR possui um parque tecnológico robusto e crítico para suas operações, com centenas de estações de trabalho, múltiplos sistemas, links de dados e um médio volume de usuários. A falha na gestão integrada desses componentes pode levar à paralisação de serviços essenciais. A exigência de um único atestado que demonstre essa capacidade integrada é a forma mais segura de garantir que a futura contratada possua a maturidade e a experiência necessárias para assumir um contrato desta magnitude e complexidade.

16.5.10. A critério da CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) atestado(s) entregue(s), nos termos do inciso IX do §1º do art. 32 da Lei nº 14.133/2021. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

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

16.5.12. Ainda, com respeito aos ACTs:

- a) Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- b) Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- c) Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- d) Não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados;
- e) Deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto;
- f) Devem conter identificação clara e suficiente do atestante; e,
- g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

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

Critérios de qualificação econômico-financeira:

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

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

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

a) ILC: Índice de Liquidez Corrente ou,

b) ILG: Índice de Liquidez Geral ou,

c) GS: Grau de Solvência

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

16.6.4. Comprovação de que possui patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, nos moldes do §4º, do art. 69, da Lei 14.133/2021.

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

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

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

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

Crítérios de desempate:

16.7. Conforme previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021

Art. 60. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

I - disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

II - avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

III - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento; ([Vide Decreto nº 11.430, de 2023](#)) [Vigência](#)

IV - desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

§ 1º Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

I - empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

II - empresas brasileiras;

III - empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

IV - empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

§ 2º As regras previstas no caput deste artigo não prejudicarão a aplicação do disposto no [art. 44 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

Art. 61. Definido o resultado do julgamento, a Administração poderá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado.

§ 1º A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

§ 2º A negociação será conduzida por agente de contratação ou comissão de contratação, na forma de regulamento, e, depois de concluída, terá seu resultado divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

Tópico 17 - DO REAJUSTE

17.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 25, parágrafo 8º, da Lei n.º 14.133/2021, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

17.1.1. O art. 25, §8º, da Lei n.º 14.133/2021, estabelece que, nas licitações de serviços contínuos, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, o critério de reajustamento será por:

I - reajustamento em sentido estrito, quando não houver regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, mediante previsão de índices específicos ou setoriais;

II - repactuação, quando houver regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, mediante demonstração analítica da variação dos custos.

17.1.2. O inciso XVI, do art. 6º, da Lei de Licitações, estabelece os requisitos para caracterização dos serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra:

XVI - serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra: aqueles cujo modelo de execução contratual exige, entre outros requisitos, que:

a) os empregados do contratado fiquem à disposição nas dependências do contratante para a prestação dos serviços;

b) o contratado não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos;

c) o contratado possibilite a fiscalização pelo contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos;

17.1.3. Segundo o item 4.4., a contratação exige "a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada". Dessa forma, a execução do objeto contratual não demanda equipes alocadas em regime de dedicação exclusiva porque a mão de obra não necessita ficar nas dependências do contratante, pode haver compartilhamento de recursos humanos e contratos modernos de TIC baseados em SLA e catálogos de serviços focam no resultado, não no esforço. Assim, mesmo que a contratação há predominância de mão de obra, o critério escolhido é o reajustamento em sentido estrito.

17.2. Do interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

a) Para o primeiro reajuste:

O §7º do art. 25 e §3º do art. 92, da Lei n.º 14.133/2021, estabelecem a **data do orçamento estimado a que a proposta se referir como data-base do reajuste**. O art. 135, I, do mesmo diploma, fixa a data da apresentação da proposta para fins de repactuação. No mesmo sentido, o [Manual de Licitações e Contratos](#) do TCU:

Para concessão de reajuste, o marco inicial conta-se da **data do orçamento estimado a que a proposta se referir** (estimativa realizada pela Administração), conforme previsto no edital e no contrato, ou ainda do último reajustamento [4]. No âmbito do TCU, a Portaria TCU 122/2023 estabeleceu que a data em que os dados de pesquisa de preço foram juntados aos autos do processo de contratação seria considerada como a data do orçamento estimado [5]. De todo modo, o reajuste não deve ser aplicado em prazo inferior a um ano da data-base.

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

17.3. Em consonância com a orientação estabelecida no Despacho n.º 82/2019-GAB da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás (SEI n.º 5476213, processo n.º 201400010011659), que prevê a possibilidade de utilização de indicador específico ou setorial pertinente para o reajuste de preços, e considerando a natureza especializada dos serviços de Tecnologia da Informação objeto deste contrato, o reajuste dos preços será realizado pela aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI). O ICTI é instituído pela Portaria GM/MP n.º 424, de 7 de dezembro de 2017, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), e sua adoção é determinada para as contratações de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal, conforme o art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 01, de 4 de abril de 2019 (e suas alterações). Na hipótese de descontinuação do ICTI ou de alteração normativa que indique outro índice específico para serviços de Tecnologia da Informação, será utilizado o índice que oficialmente o substituir para contratos desta natureza. A aplicação de qualquer índice de reajuste deverá sempre observar os preços praticados no mercado, de forma a assegurar que os valores contratuais permaneçam compatíveis com aqueles vigentes no momento do reajuste.

Tópico 18 - DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1. Não será admitida a subcontratação do objeto da presente licitação. A empresa vencedora do certame deverá executar diretamente o serviço para o qual foi contratada. A transferência de responsabilidade principal da execução contratual para um terceiro é expressamente vedada.

Tópico 19 - Fusão, Cisão ou Incorporação da CONTRATADA

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

Tópico 20 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

20.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes Anexos:

Descrição do Anexo	Número do Documento SEI	Número do Documento SISLOG
Anexo I - Inventário de Sistemas e de Ambiente Tecnológico	79818352	265325
Anexo II - Volumetria de Atendimentos e Sustentação do Ambiente Tecnológico	79882276	265329
Anexo III - Unidades Administrativas e Endereços	79891190	265332
Anexo IV - Catálogo de Serviços	79863180	265333
Anexo V - Requisitos Técnicos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC	79891815	265335
Anexo VI - Requisitos das Equipes Especializadas	79993419	265496
Anexo VII - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional	79864745	265552
Anexo VIII - Perfis com a respectiva remuneração ;	79890709	265579
Anexo IX - Planilha Simplificada de Custo com Fator-k;	79890931	265590
Anexo X - Termo de Compromisso de Confidencialidade das Informações;	79888557	265598
Anexo XI - Termo de Realização de Visita Técnica;	79892232	265600
Anexo XII - Termo de Renúncia à visita Técnica.	79892499	265602
Anexo XIII - Modelo de Proposta de Preços;	79887799	265610
Anexo XIV - Modelo de Ordem de Serviço	80241887	265806
Anexo XV - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade	80241888	265807
Anexo XVI - Minuta de Contrato	80241910	265808

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsáveis	Função	Equipe	E-mail
LUCIANA DUTRA MARTINS	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento	luciana.dutra@goias.gov.br
LUCIANA DUTRA MARTINS	Integrante Requisitante	Equipe de Fiscalização de Contrato	luciana.dutra@goias.gov.br
HELTON NUNES DA SILVA	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento	helton.nunes@goias.gov.br
HELTON NUNES DA SILVA	Integrante Requisitante	Equipe de Fiscalização de Contrato	helton.nunes@goias.gov.br
JOSÉ NUNES DA ROCHA NETO	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento	jose.nrocha@goias.gov.br
MARIA DE FATIMA SALM	Integrante Administrativo	Equipe de Planejamento	fatima.salm@goias.gov.br
GUSTAVO ESTEVES KOSSA	Integrante Administrativo	Equipe de Apoio	gustavo.kossa@goias.gov.br
MILTON ELIZEU DA SILVA	Agente de Contratação	Comissão de Contratação	milton.silva@goias.gov.br
GABRIEL MEDEIROS ROCHA RODOVALHO	Agente de Contratação - Substituto	Comissão de Contratação	gabriel.rodovalho@goias.gov.br