

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
115459

Número do Processo - SEI
202500005022229

O Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços não classificados como especial ou obras, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e do Decreto nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

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. A prevista contratação tem respaldo no art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021, e Decreto nº 10.247, de 30 de março de 2023.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005022229
1.2. Adequação Orçamentária	A indicação do recurso orçamentário, com respectiva programação de desembolso financeiro, será realizada após concluída a elaboração dos documentos da fase de planejamento. Na oportunidade, o Procurador-Geral do Estado decidirá sobre o prosseguimento da contratação, nos termos do art. 28 do Decreto nº 10.207, de 2023.
1.3. Autorização da Despesa	A presente contratação foi autorizada pelo Procurador-Geral do Estado na Portaria SISLOG nº 357827 (SEI nº 88900417), nos termos do art. 84-A da Lei nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012, no exercício da delegação resultante do art. 1º do Decreto nº 9.898, de 7 de junho de 2021, conforme orientação vertida no Despacho nº 1.118/2024/GAB/PGE (SISLOG nº 16535).

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - SERVIÇOS DE TI e TIC - Contratação de Empresa Especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas na área de desenvolvimento de Sistemas de Informação, conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes deste instrumento, dando continuidade ao projeto de modernização, qualificação, racionalização, informatização e integração do contingente tecnológico da Procuradoria-Geral do Estado, com garantia de transferência de conhecimento e agregação de tecnologia.
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	A prestação de serviço será parcelada, sob demanda.
2.3. Natureza da execução do objeto	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 do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do art. 94 da Lei nº 14.133 de 2021, e do Despacho nº 337/2025/GAB/PGE (SEI nº 71211286 - Processo nº 202400010088730) Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência contratual poderá ser prorrogada, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021. A minuta do termo de contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à contratação.

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

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

Descrição do item 001	
Código 781 - Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, manutenções corretivas, adaptativas e evoluções de plataformas digitais.	
Quantidade	81.645

Unidade	Unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Procuradoria-Geral do Estado - Edifício <i>Republic Tower</i> .
Valor Unitário	R\$ 138,65
Valor Total	R\$ 11.320.079,25

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - **R\$ 11.320.079,25 (onze milhões e trezentos e vinte mil e setenta e nove reais e vinte e cinco 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. A empresa deverá apresentar a Planilha de Formação de Custo do valor, conforme modelo do [Anexo N.º 02 \(II\) - Planilha de Formação de Custo Desenvolvimento](#).

3.5.1. A planilha deverá indicar TODOS os custos da empresa, para efeito de análise de exequibilidade.

Tópico 4 - DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. Tecnologias utilizadas no ambiente da PGE/GO:

4.1.1. Frameworks e Bibliotecas Front-end

- › **Angular v19:** Framework web moderno para construir aplicações de página única (SPA), com foco em performance e desenvolvimento ágil.
- › **Angular 6:** Versão do Angular que popularizou a árvore de renderização e introduziu otimizações de build.
- › **Angular 5.2.8:** Versão que melhorou o compilador, trouxe otimizações e novos ciclos de vida.
- › **Angular Material 5.2.5:** Biblioteca de componentes de UI para o Angular baseada no Material Design do Google.
- › **Angular CLI 1.6.8:** Ferramenta de linha de comando para inicializar, desenvolver e manter aplicações Angular.
- › **jQuery 1.12.4 / 3.5.1:** Biblioteca de JavaScript leve para manipulação do DOM e simplificação de eventos e animações.
- › **Bootstrap 4.0.0:** Framework CSS para criação de layouts responsivos, com sistema de grid e componentes pré-definidos.
- › **RxJS 5.5.6:** Biblioteca para programação reativa que usa fluxos assíncronos e callbacks para gerenciar eventos.
- › **Chart.js 2.8.0:** Biblioteca de JavaScript para criar gráficos e visualizações de dados interativos em páginas web.
- › **Font Awesome 4.7.0:** Kit de ícones vetoriais personalizáveis para uso em interfaces de usuário.
- › **Moment.js 2.22.2:** Biblioteca de JavaScript para parsear, manipular, formatar e exibir datas e horários.
- › **ngx-toastr 8.2.1:** Biblioteca para Angular que permite exibir notificações e mensagens pop-up para o usuário.
- › **Power BI Client 2.5.1:** Ferramenta para integrar relatórios e dashboards do Power BI em aplicações web.
- › **Sass/SCSS:** Pré-processador de CSS que adiciona recursos como variáveis, aninhamento, mixins e herança.
- › **TSLint / Codelyzer:** Ferramentas para análise estática de código TypeScript, garantindo consistência e qualidade.

4.1.2. Frameworks e Tecnologias Back-end

- › **Node.js 22:** Ambiente de execução JavaScript no servidor, ideal para construir APIs escaláveis.
- › **npm/Node.js:** Gerenciador de pacotes para o ambiente Node.js, usado para instalar bibliotecas e dependências.
- › **Spring Boot:** Framework Java que simplifica a criação de aplicações web e microsserviços com o Spring.
- › **Spring Boot 3.0.7:** Versão do Spring Boot com suporte a Java 17 e aprimoramentos de desempenho.
- › **EJB 3.2:** Especificação para componentes de software Java para construção de aplicações empresariais distribuídas.
- › **JAX-RS (REST APIs):** Especificação Java para criação de serviços web RESTful de forma simplificada e padronizada.
- › **Spring WebFlux:** Framework reativo para a criação de APIs não-bloqueantes, oferecendo alta performance.
- › **Spring Validation:** Módulo do Spring para validação de dados em classes e métodos com anotações.
- › **Spring Actuator:** Ferramenta do Spring Boot para monitorar e gerenciar a aplicação em tempo real.

- › **Spring DevTools:** Módulo do Spring para aumentar a produtividade com recarregamento automático de código.
- › **MapStruct 1.5.3:** Gerador de código para mapear objetos de forma segura e eficiente, sem código manual.
- › **Lombok:** Ferramenta que reduz a verbosidade do código Java, gerando automaticamente getters, setters, etc.
- › **Log4j2:** Framework de logs flexível e de alto desempenho para aplicações Java.
- › **Logstash GELF 1.15.0:** Ferramenta para centralizar e padronizar logs de diferentes sistemas.
- › **Apache POI 5.1.0:** Biblioteca Java para ler e escrever arquivos nos formatos do Microsoft Office (Excel).
- › **JUnit:** Framework para escrita e execução de testes de unidade em aplicações Java.
- › **JetBrains Annotations:** Conjunto de anotações que fornecem dicas ao IDE para análise de código.
- › **Oracle Designer:** Ferramenta visual para modelagem e geração de aplicações de banco de dados Oracle.

4.1.3. Linguagens e Ferramentas

- › **Java 17 LTS:** Versão de longo suporte (LTS) da linguagem Java, conhecida por sua estabilidade e performance.
- › **Java 8:** Versão do Java que introduziu expressões lambda e Stream API, revolucionando a linguagem.
- › **Java 21:** Versão mais recente do Java, com novas funcionalidades e melhorias de performance.
- › **Java Batch:** Abordagem para processar grandes volumes de dados de forma assíncrona, em lote.
- › **TypeScript 2.7.2:** Superset de JavaScript que adiciona tipagem estática, garantindo mais robustez ao código.
- › **PHP 7.3.33:** Linguagem de script de servidor usada para desenvolvimento web, com foco na geração de páginas dinâmicas.
- › **Maven 3:** Ferramenta de gerenciamento e automação de builds para projetos Java.
- › **JBoss/WildFly:** Servidores de aplicação Java EE para deploy e execução de aplicações empresariais.
- › **Swagger 1.5.15:** Ferramenta para documentar APIs REST, facilitando a comunicação e o teste.
- › **SpringDoc OpenAPI 2.0.0:** Ferramenta para gerar documentação de APIs OpenAPI 3, integrando com Spring Boot.
- › **Jackson 2.3.5:** Biblioteca Java para serializar e desserializar objetos JSON.

4.1.4. Bancos de Dados e Persistência

- › **Cache e Desempenho: Redis:** Banco de dados em memória para cache, sessões e mensagens de alto desempenho.
- › **JPA 2.1 / Hibernate 5.3.2:** Especificação e implementação para mapeamento objeto-relacional (ORM), facilitando a persistência de dados.
- › **Spring Data JPA:** Módulo do Spring que simplifica a implementação de repositórios JPA.
- › **Oracle DB:** Banco de dados relacional robusto, amplamente usado em grandes empresas.
- › **MariaDB:** Banco de dados relacional de código aberto, fork do MySQL, com melhorias e novas funcionalidades.
- › **MySQL 8.0.42:** Banco de dados relacional de código aberto, um dos mais populares para aplicações web.
- › **H2 Database (desenvolvimento local):** Banco de dados em memória, ideal para testes e desenvolvimento local.
- › **HikariCP:** Biblioteca de pool de conexões, otimizada para alto desempenho.

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

4.3. SERVIÇOS DE TI e TIC - Contratação de Empresa Especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas na área de desenvolvimento de Sistemas de Informação, conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes deste instrumento, dando continuidade ao projeto de modernização, qualificação, racionalização, informatização e integração do contingente tecnológico da Procuradoria-Geral do Estado, com garantia de transferência de conhecimento e agregação de tecnologia.

4.4. Da classificação dos serviços

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

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

Contratação, de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, de acordo com o CATÁLOGO DE SERVIÇOS e conforme métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela Procuradoria-Geral do Estado de Goiás - PGE/GO, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo, em projetos de Inovação, modernização, ampliação e segurança dos serviços de TI, com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de tecnologias, sendo assim

agrupados:

4.4.1. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software, abrangendo:

4.4.1.1. Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na CONTRATANTE;

4.4.1.2. Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;

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

4.4.2. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, abrangendo:

4.4.2.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas e tecnologias utilizadas na PGE/GO, não se limitando a estas, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sítios web, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

4.4.2.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas e tecnologias utilizadas na PGE/GO, não se limitando a estas, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

4.4.2.3. Serviços especializados em Business Intelligence - BI, que contemplem modelagem, extração, transformação, carga de dados e painéis que consumam esses dados.

4.4.2.4. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas, tais como: Hadoop, Spark, Cassandra, Hive, Hbase, Pig, Sqoop, MongoDB, Elasticsearch, API de integração e outros conforme arquitetura de referência vigente e/ou necessidades identificadas;

4.4.2.5. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligentes que utilizem Machine Learning. Limpar, tratar, transformar e organizar dados (estruturados, semiestruturados ou não-estruturados), analisar e aplicar algoritmos de Machine Learning para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias do Estado de Goiás;

4.4.2.6. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.

4.4.2.7. Serviços especializados em Inteligência Artificial (IA), abrangendo pesquisa, concepção, treinamento, implementação e monitoramento de modelos generativos e preditivos; desenvolvimento de soluções baseadas em Processamento de Linguagem Natural (NLP) para análise de textos jurídicos e administrativos; automação inteligente de processos (IPA); implementação de Large Language Models (LLM) e sistemas de busca semântica; curadoria e governança de dados para IA, assegurando a ética, a explicabilidade e a segurança dos modelos em conformidade com as diretrizes da PGE/GO e a legislação vigente.

4.4.3. Serviços especializados de Design Gráfico, interface de usuário e Web-design (UX e UI), abrangendo:

4.4.3.1. Desenvolvimento de identidades visuais, layouts gráficos para material ser impresso tais como revistas, anúncios, cartazes, folhetos, logotipos, livros, entre outros serviços utilizando Corel Draw, PhotoShop e outros softwares correlatos;

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

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

4.4.4. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos, abrangendo:

4.4.4.1. Apoio às atividades de alocação de recursos e tempo e o rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de projeto;

4.4.4.2. Elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas no período, organização e distribuição de tarefas, identificando seqüências de execução e dependências existentes.

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

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

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

4.4.4.6. Caso um novo grupo seja criado deve-se realizar a estimativa do volume de serviços para o mesmo, e a quantidade de USTs estimada deverá ser movimentada de um grupo de serviço já existente, limitado ao limite máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as UST.

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

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

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - SERVIÇOS DE TI e TIC - Contratação de Empresa Especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas na área de desenvolvimento de Sistemas de Informação, conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes deste instrumento, dando continuidade ao projeto de modernização, qualificação, racionalização, informatização e integração do contingente tecnológico da Procuradoria-Geral do Estado, com garantia de transferência de conhecimento e agregação de tecnologia. está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

Justificativa da Contratação:

5.2. A presente contratação justifica-se pela necessidade de fornecer soluções tecnológicas capazes de aumentar a produtividade e eficiência do corpo de Procuradores do Estado de Goiás, por meio de inovação, processos claros e eficientes e acompanhamento de comportamento ético. Embora a PGE/GO possua corpo técnico e estrutura de TI própria, o quadro é insuficiente para fazer frente à demanda proposta para desenvolvimento do sistemas. A atual estrutura de TI fornece diversos serviços voltados para os usuários internos, porém há uma crescente demanda por construção de *softwares* aderentes às especificidades da Instituição, o que têm gerado uma crescente demanda por construção de softwares aderentes às especificidades do Estado e, principalmente, necessidades da população; também com a evolução tecnológica e a transformação digital, fazem-se necessárias a integração, migração e atualização dos sistemas legados, o que exige mão de obra altamente qualificada e em quantidade bem maior que a existente dentro do quadro de servidores estaduais. O sistema CORA foi desenvolvido de acordo com as especificidades da Instituição o que propiciou a construção de soluções únicas e aderentes ao negócio, com isso, outras demandas surgiram; à exemplo cita-se a Transação Tributária; trazendo novos desafios a cada dia e exigindo cada vez mais mão de obra especializada para sua construção e desenvolvimento.

5.3. Além do acima exposto, busca-se:

5.3.1. Modernização e Inovação Tecnológica: A implementação de novos sistemas possibilita à PGE/GO atualizar suas operações, incorporando soluções tecnológicas mais modernas e eficazes.

5.3.2. Aprimoramento da Eficiência Operacional: Sistemas atualizados permitem automatizar tarefas antes realizadas manualmente, diminuindo o tempo de atendimento e aumentando a produtividade dos serviços oferecidos.

5.3.3. Melhoria na Experiência dos Usuários: Soluções digitais mais acessíveis e intuitivas contribuem para uma interação mais satisfatória dos cidadãos com os serviços da PGE/GO.

5.3.4. Fortalecimento da Segurança da Informação: A adoção de sistemas com foco em proteção de dados assegura maior segurança às informações dos usuários, em conformidade com as normas de privacidade vigentes.

5.3.5. Resposta às Novas Demandas Sociais e Tecnológicas: Diante da constante evolução tecnológica, o desenvolvimento de sistemas permite ao órgão adaptar-se com agilidade às necessidades emergentes da sociedade e do mercado.

5.3.6. Economia Operacional no Longo Prazo: Investir em soluções eficientes contribui para a redução de custos ao eliminar processos ultrapassados e automatizar rotinas repetitivas.

5.3.7. Desenvolvimento da Equipe Técnica: A parceria com profissionais especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) favorece a capacitação e o crescimento técnico dos colaboradores internos.

5.3.8. Alinhamento com os Objetivos Estratégicos: O desenvolvimento de sistemas pode ser direcionado para atender metas institucionais, como maior transparência, eficiência administrativa e melhoria contínua dos serviços.

5.4. Os pontos acima evidenciam a necessidade de investir em profissionais qualificados na área de TIC, como estratégia para aprimorar os serviços desempenhados pela PGE/GO e atender com mais qualidade e eficiência aos cidadãos.

5.5. Em razão da atualização e modernização em grande escala da área de Tecnologia da Informação e Comunicação e sua complexidade, em uma mesma atividade, várias 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 e dispensados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico, permitindo, assim, que a administração possa executar as suas tarefas com maior eficiência, com a utilização dos recursos tecnológicos modernos, e com transferência de conhecimento para a Administração Pública. Dessa forma, a pretensa contratação se justifica devido às demandas de construção, manutenção e integração de aplicações críticas para a gestão, demandas pertinentes à administração, além de demandas de manutenção e evolução que poderão ser atendidas pela contratação de serviços especializados, a exemplo do que ocorre em diversas outras entidades da administração pública em todas as suas esferas.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

Características do Objeto

6.2. Conforme elencado no Estudo Técnico Preliminar existem diversos modelos de contratação de serviços de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Software disponíveis no mercado pautados na métrica de remuneração. O modelo adotado para a presente contratação se baseia na métrica de UST's por ser o mais apropriado para a realidade da PGE/GO e por ser, também, o padrão definido para as contratações de TI na área de desenvolvimento de sistemas do Estado de Goiás.

6.3. A utilização da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) requer a definição de um Catálogo de Serviços. Para esta contratação, será adotado o Catálogo de Serviços v3.0 ([Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#)), modelo padrão para licitações de TIC em desenvolvimento de sistemas, conforme estabelecido pelo Ofício Circular nº 18/2026/SGG (Processo SEI 202618037001215).

6.4. A critério da CONTRATANTE, devidamente justificado, e em comum acordo com a CONTRATADA, o CATÁLOGO DESERVIÇOS adotado poderá ser revisto a qualquer tempo para ajustes das Horas Previstas para Execução da Atividade – HPA. O referido ajuste terá validade após assinatura do Termo Aditivo.

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

1. Analogia com outros itens do catálogo;

2. Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por servidor da PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS - PGE/GO e da CONTRATADA. restringe ao Gestor do Contrato por parte da PGE/GO a responsabilidade final por definir o dimensionamento em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.

6.6. Para a presente contratação alguns conceitos foram estabelecidos e deverão ser adotados:

6.6.1. Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA

I. Para a presente contratação será adotado como HPA para cada atividade as constantes no [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#).

II. Para cada serviço listado no [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#) há um valor de HPA, que indica a quantidade de horas estimadas para os respectivos serviços e os perfis profissionais que podem executá-lo.

III. A estimativa de Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA considerou pontos determinantes para a complexidade e o escopo sendo, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas web e telas, baches/jobs, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação.

6.6.2. Salário de Referência

I. No Anexo II – Planilha de Formação de Custo de Desenvolvimento foram indicados salários referenciais de mercado dos perfis profissionais. Caso sejam propostos valores de remunerações abaixo das ali previstas, ainda que não inferior, no conjunto, ao patamar alçado no art. 37 do Decreto nº 10.247, de 30 de março de 2023, deverá o proponente comprovar que seus dispêndios não ultrapassam o valor da proposta e existem custos de oportunidade capazes de justificar sua oferta, por intermédio de contratos, notas fiscais e outros, nos quais se demonstrem, em especial, a compatibilidade dos salários praticados.

6.6.3. Catálogo de serviços

I. Para a presente contratação será utilizado o Catálogo de Serviços constante no [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#) O referido Catálogo é adotado como padrão para as licitações de serviços de TIC na área de desenvolvimento de sistema no Estado de Goiás.

II. O catálogo de Serviços foi resultado de um trabalho colaborativo dos representantes das TIs setoriais, bem como a participação ativa dos gestores, fiscais de contrato, coordenadores e da Alta Gestão da Superintendência de Sistemas e Informação (SSI/STI - SGG). O foco foi garantir que o mesmo esteja alinhado com as necessidades do estado, mais aderente e mais eficaz na entrega de soluções, integrando-se estrategicamente aos objetivos organizacionais da Administração Pública.

6.6.4. Ordem de Serviço

I. A execução dos serviços ocorrerá mediante a emissão de Ordem de Serviços, limitando-se ao quantitativo máximo estimado e contratado. Não há garantia de consumo mínimo de UST's.

6.6.5. Fator de Complexidade

I. UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo previsto para execução das atividades conforme sua complexidade.

II. A complexidade dos perfis foram baseados por meio de avaliação técnica da STI, considerando o CATÁLOGO DE SERVIÇOS e os respectivos SALÁRIOS.

III. A elevação do nível de complexidade dos serviços especificados ou de sua criticidade (definidas no Catálogo de Serviços) é diretamente proporcional à elevação da especialização do profissional exigido para a execução dos mesmos, conseqüentemente, para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo profissional disponibilizado, a quantidade de UST será ajustada de acordo com o fator de complexidade definido para cada perfil exigido.

6.7. Para a presente contratação temos os seguintes fatores de complexidade adotados, por perfil profissional, para o cálculo em UST do trabalho realizado:

Perfil Profissional	Senioridade	Código	Fator de Complexidade
Analista de Processos	Júnior	ANP-01	1,14
Analista de Processos	Pleno	ANP-02	1,60
Analista de Processos	Sênior	ANP-03	2,06
Analista de Sistemas/Requisitos/Negócios	Júnior	ANR-01	1,19

Analista de Sistemas/Requisitos/Negócios	Pleno	ANR-02	1,67
Analista de Sistemas/Requisitos/Negócios	Sênior	ANR-03	2,15
Analista de Testes/Qualidade	Júnior	ATQ-01	1,12
Analista de Testes/Qualidade	Pleno	ATQ-02	1,57
Analista de Testes/Qualidade	Sênior	ATQ-03	2,02
Arquiteto de Software/Soluções	Júnior	ARQSOF-01	1,37
Arquiteto de Software/Soluções	Pleno	ARQSOF-02	1,91
Arquiteto de Software/Soluções	Sênior	ARQSOF-03	2,46
Desenvolvedor de Software	Júnior	DESENV-01	1,15
Desenvolvedor de Software	Pleno	DESENV-02	1,61
Desenvolvedor de Software	Sênior	DESENV-03	2,07
Designer de UX/UI	Júnior	AUX/UI-01	1,00
Designer de UX/UI	Pleno	AUX/UI-02	1,40
Designer de UX/UI	Sênior	AUX/UI-03	1,80
Líder de Equipe	Pleno	LEQUIPE-01	2,09
Líder de Equipe	Sênior	LEQUIPE-02	2,69
Líder Técnico/Líder de Produto	Pleno	LDESENV-01	1,91
Líder Técnico/Líder de Produto	Sênior	LDESENV-02	2,46
Scrum Master/Agilista	Pleno	SCRUM-01	2,09
Scrum Master/Agilista	Sênior	SCRUM-02	2,69
Arquiteto de IA	Pleno	ARQSOF-IA-01	1,91
Arquiteto de IA	Sênior	ARQSOF-IA-02	2,46
Cientista de Dados	Pleno	CIENDADOS-01	2,28
Cientista de Dados	Sênior	CIENDADOS-02	2,93
Desenvolvedor Soluções com IA	Pleno	DESENV-IA-01	1,61
Desenvolvedor Soluções com IA	Sênior	DESENV-IA-02	2,07
Engenheiro de Dados	Pleno	EDADOS-01	1,91
Engenheiro de Dados	Sênior	EDADOS-02	2,46
Engenheiro de Machine Learning	Pleno	EML-01	1,91
Engenheiro de Machine Learning	Sênior	EML-02	2,46
Especialista em IA Generativa	Pleno	EIAGEN-01	2,28
Especialista em IA Generativa	Sênior	EIAGEN-02	2,93
Especialista em Ética e Governança de IA	Pleno	EIAGOV-01	1,60
Especialista em Ética e Governança de IA	Sênior	EIAGOV-02	2,06

6.8. Produtividade considerada para projetos ágeis de TI

I. Para o cálculo da quantidade de UST's a ser contratado, será adotado o valor de 160 horas mensais de produtividade esperada por profissional alocado.

6.9. Planilha de Formação de custo

I. O custo total estimado de cada perfil é definido por meio do produto do valor salarial e o fator-k.

6.10. UST

6.10.1. Para a presente contratação o valor da UST deverá ser único, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada serviço do [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#) de acordo com a natureza da demanda e complexidade da solução para a qual a demanda foi solicitada.

6.10.2. Para se obter a quantidade de UST de uma OS, deve-se levantar a quantidade de Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA e o perfil profissional em efetiva execução das atividades. Em seguida, multiplica-se a quantidade de horas HPA pela complexidade do perfil que executou a atividade. Deste modo, obtém-se a quantidade de UST consumida por cada perfil profissional em cada produto das OS, conforme fórmulas:

$$\text{UST} = \text{HPA} * \text{FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL}$$

6.10.3. Caso o quantitativo das horas aferidas para o serviço seja menor ou maior do que as Horas Previstas para Execução da Atividade, para fins de pagamento será considerado o valor estabelecido no [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#) por se tratar de remuneração por efetiva entrega/resultado.

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

$$\text{VALOR_SERVICO} = (\text{UST} - \text{DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO}) * \text{VALOR_UST (R\$)}$$

Desta forma, o valor da Ordem de serviço será:

$$\text{VALOR_OS} = (\Sigma \text{VALOR_SERVICO}) - \text{DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS À OS}$$

6.10.5. Na execução dos serviços, alguns pontos devem ser destacados:

I. O serviços constantes no Catálogo de Serviço deverão ser executados obedecendo estritamente os perfis exigidos.

II. Cabe ressaltar que a forma de contratação por UST permite uma flutuação no quantitativo de UST pois o CONTRATANTE só paga pela ordem de serviço executada e validada pelo fiscal, ficando a cargo da CONTRATADA manter o seu quadro funcional para uma boa execução contratual.

6.11. Perfis Profissionais

6.11.1. Para a referida contratação, foram considerados os seguintes perfis:

Perfil Profissional	Codigo	CBO	Nivel	Qtde de profissionais
Analista de Sistemas/Requisitos/Negócios	ANR-03	2124-05	SR	4
Analista de Testes/Qualidade	ATQ-03	2124-30	SR	2
Arquiteto de Software/Soluções	ARQSOF-03	2122-05	SR	1
Desenvolvedor de Software	DESENV-02	3171-10	PL	4
Desenvolvedor de Software	DESENV-03	3171-10	SR	6
Designer de UX/UI	AUX/UI-03	2624-10	SR	1
Líder de Equipe	LEQUIPE-02	1425-20	SR	2
Líder Técnico/Líder de Produto	LDESENV-02	2122-05	SR	4
Scrum Master/Agilista	SCRUM-02	1425-20	SR	2
Arquiteto de IA	ARQSOF-IA-02	2122-05	SR	1
Cientista de Dados	CIENDADOS-02	2031-05	SR	1
Desenvolvedor Soluções com IA	DESENV-IA-02	3171-10	SR	1
Engenheiro de Dados	EDADOS-02	2122-05	SR	1
Especialista em IA Generativa	EIAGEN-02	2031-05	SR	1
Especialista em Ética e Governança de IA	EIAGOV-02	1423-30	SR	1
				32

6.11.2. Ressalta-se que os perfis acima elencados foram identificados como referência técnica para a composição das squads, sem caráter exaustivo ou limitador. Dado que a prestação do serviço ocorre sob demanda na modalidade de Unidade de Serviço Técnico (UST), a definição da equipe técnica de cada squad observará a complexidade, os objetivos, a gestão de recursos e os riscos inerentes a cada projeto. Assim, a alocação não pressupõe a participação simultânea de todos os perfis em uma mesma squad, tampouco se restringe aos mencionados, podendo abranger outras especialidades profissionais requeridas para a plena execução da demanda.

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

Requisitos mínimos de qualidade:

6.13. 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:

6.14. A presente contratação deverá observar, em especial, a Lei nº 14.133, de 2021, a Instrução Normativa nº 002, de 26 de dezembro de 2023, da Secretaria-Geral de Governo (SGG), com alterações promovidas pela Instrução Normativa nº 001, de 19 de junho de 2024, e o Decreto nº 10.680, de 16 de abril de 2025.

6.14.1. A contratada deverá observar na execução dos serviços, no que couber, o Código de Ética e Conduta Profissional do Servidor e da Alta Administração do Poder Executivo do Estado de Goiás, instituído pelo Decreto nº 9.837, de 23 de março de 2021, como prescreve o seu art. 1º, inciso III, replicado no subseqüente art. 3º, inciso III, disponível no endereço eletrônico https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/103904/decreto-9837.

6.14.2. A contratada deverá apresentar declaração atestando a não ocorrência de registro de oportunidade relacionado ao objeto da presente contratação. Tal declaração será conferida por ocasião da análise de aceitabilidade da proposta, com vistas a assegurar o princípio da competitividade, nos termos do artigo 5º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme exigência do art. 9º, §3º, do Decreto nº 10.680, de 16 de abril de 2025.

Requisitos Gerais

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

6.15.1. As Fases de Ambientação e Diagnóstico (até 30 dias corridos após a assinatura do Contrato) e de Execução Assistida (período de 60 dias corridos após a fase de Ambientação e Diagnóstico) serão consideradas como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

Requisitos tecnológicos - De projeto e Implementação:

6.16. Ao executar uma OS, a CONTRATADA deve seguir os padrões de análise e programação determinados pela CONTRATANTE e conforme as boas práticas do Desenvolvimento de Software em vigência na CONTRATANTE.

6.17. A critério da CONTRATANTE, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos do início da adoção do novo fluxo de trabalho.

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

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

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

Requisitos de segurança:

6.21. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos básicos mínimos de segurança listados:

a) A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, com especial atenção à Política de Segurança da Informação. Todos os envolvidos da CONTRATADA devem se comprometer com a segurança da informação, inclusive através da assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

b) A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

c) Todos os recursos de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da CONTRATANTE, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste. Não está contido neste item e não é de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição de software SERVIDORES tais como serviços de bancos de dados, servidores de aplicação e apresentação, sistemas operacionais de servidores, ou quaisquer outros softwares que se façam necessários à montagem de ambiente de SERVIDORES.

d) Os recursos mencionados no item acima deverão estar disponíveis para o colaborador antes do início da efetiva prestação de serviços à CONTRATANTE.

e) A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc. A CONTRATANTE não se responsabiliza por qualquer tipo de defeito, dano ou furto.

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

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

h) A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, tais como a ISO 27002 e recomendações do Open Web Application Security Project - OWSP.

Requisitos de capacitação:

6.22. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no [Anexo N.º 05 \(V\) - Perfis Técnicos-Profissionais](#).

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

6.24. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

Requisitos de sustentabilidade:

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

Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

6.26. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no [Anexo N.º 05 \(V\) - Perfis Técnicos-Profissionais](#).

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

Serviço de manutenção de sistemas de Informação

6.28. Corresponde às modificações em sistemas já existentes ou internalizados após o final da garantia do serviço de desenvolvimento. Tem o objetivo de prevenção, correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:

6.28.1. Manutenção adaptativa – Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades. Esse tipo de serviço se aplica também aos cenários de internalização de aplicações, que consiste na adequação de sistemas fornecidos à PGE/GO;

6.28.2. Manutenção corretiva - Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados. Os custos de manutenção corretiva de erros gerados pela CONTRATADA, são de sua responsabilidade, durante o período de garantia dos sistemas;

6.28.3. Manutenção evolutiva - Corresponde a mudança em requisitos funcionais de sistemas em produção decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais;

6.28.4. Manutenção perfectiva – Contempla a modificação de um sistema em produção para detectar e corrigir falhas latentes antes que se materializem. Provê melhorias de desempenho, documentação ou outros atributos do software.

Definição de Metodologia de Avaliação da Qualidade

6.29. O ciclo de avaliação de serviço de implementação que envolva software será validado quando a CONTRATADA, obrigatoriamente, demonstrar a execução do serviço disponibilizando no ambiente Institucional de homologação da CONTRATANTE e o código da versão final (deploy) contendo os serviços solicitados.

6.30. A CONTRATADA deverá formalizar por email ou outro meio (a ser definido pela CONTRATANTE), após aprovado pela CONTRATANTE, informações sobre o número de versão do deploy do sistema, o caminho completo da versão no repositório de controle de versão, a descrição dos serviços realizados, o atesto de que realizou, quando aplicável, testes mínimos funcionais com garantia de que as alterações referidas estão prontas para uso no ambiente de homologação.

6.30.1. A CONTRATANTE ainda irá verificar se todos os artefatos foram entregues conforme determinado nos termos contratuais e se o sistema entregue atende as necessidades da área demandante.

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

6.32. A garantia iniciará após o Recebimento Definitivo do serviço e deverá assegurar que os produtos e documentos entregues atenderão todas especificações descritas na Ordem de Serviço, dentro dos padrões estabelecidos pela PGE/GO.

6.33. A garantia será prestada com vistas a manter os serviços nas condições dentro de suas funcionalidade, sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE.

6.34. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva pela própria CONTRATADA. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados por falta funcionalidade da solução e/ou sistema.

6.35. As manutenções corretivas, advindas de erro da CONTRATADA, durante vigência da garantia não serão remuneradas.

6.36. Estende-se a Garantia dos Serviços, a documentação de sistema e de projeto.

6.37. Os prazos para retorno do funcionamento adequado do Sistema, e a solução definitiva da origem do problema, estão relacionados com o grau de criticidade registrado na O.S., conforme Acordo de Níveis de Serviço definidos na seção Acordo de Níveis de Serviço (ANS).

6.38. Para incidentes e garantia contratual deverão ser observados os prazos definidos no item Da Garantia dos Serviços Prestados deste TR.

6.39. Todos os prazos citados na seção Acordo de Níveis de Serviço (ANS) serão medidos em horas úteis. Caso a CONTRATADA entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar tecnicamente por meio de relatório formal para aprovação da CONTRATANTE.

6.40. As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE para validação e aceite das correções.

6.41. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA deve se antecipar na verificação e reporte das atividades em garantia, além das que lhe são informadas, e deverá manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

6.42. A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue e Atestada pelo Gestor do Contrato, podendo ser por meio de Aceite ao Termo de Aceite, Fechamento de Atividades ou outro meio a ser definido pela CONTRATANTE.

6.43. O produto não perderá a garantia se o CONTRATANTE criar uma nova versão a partir da versão entregue, desde que mantida a integridade dos produtos fornecidos pela CONTRATADA.

6.44. A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.

6.45. O encerramento do contrato não eximirá a CONTRATADA de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

Critérios e Aceitação dos Serviços

6.46. Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela CONTRATANTE. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de conformidade. Podendo ser rejeitados caso ultrapassem os limites de aceitação descritos no ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO.

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

6.48. O não atendimento das métricas estabelecidas no Catálogo de Serviço, acarretará na não aceitação total dos Serviços, devendo a CONTRATADA realizar o referido ajuste.

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

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

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

6.52. Os indicadores de serviço que serão acompanhados durante a execução contratual e os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores serão os seguintes:

6.53. ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE

INDICADOR	In_NC = ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após encerramentoda Ordem de Serviço. O não cumprimento dos prazos máximos de execução de serviços (HPA ou Níveis de Criticidade de Incidentes) previstos também é considerado uma não conformidade.
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada mês subsequente ao encerramento da Ordem de Serviço, considerando todos os serviços abrangidos pela OS e que geraram produtos ou outros serviços durante sua execução. O não cumprimento de prazo de um serviço solicitado, quando esse estiver especificado no CATÁLOGO DE SERVIÇOS, também é considerado uma não conformidade.
Limite aceitável	Até 10% (dez por cento) de não conformidades por Ordens de Serviços do período.
Fórmula	Para cada OS: $In_NC = (T_ItNC_OS / T_It_OS) \times 100$ Onde: T_ItNC_OS = Total de itens não conformes identificados na OS. T_It_OS = Total de itens na OS.
Observação	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias corridos de atraso na entrega dos serviços solicitados na Ordem de Serviço. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia corrido, incidirão as penalidades previstas.

6.54. ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO

INDICADOR	In_OSA = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO
Finalidade	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das Ordens de Serviço foi cumprido.
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada bimestre, contabilizando todas as Ordens de Serviço concluídas no período.

Limite aceitável	Até 10% (dez por cento) de atraso na conclusão das Ordens de Serviço do período.
Fórmula	$\text{In_OSA} = (\text{T_OSA} / \text{T_OS}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>T_OSA = Total de Ordens de Serviço concluídas com atraso no período.</p> <p>T_OS = Total de Ordens de Serviço concluídas no período.</p>
Observação	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias corridos de atraso na entrega dos serviços solicitados na Ordem de Serviço. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia corrido, incidirão as penalidades previstas.

6.55. Para análise dos padrões mínimos de qualidade e desempenho da solução serão exigidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço:

INDICADOR	NÍVEL MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	REDUTOR DE PAGAMENTO DA FATURA
Índice de não conformidade - In_NC Até 10% (dez por cento) de não conformidades por Ordem de Serviço.		>10% e <=15%	3%
		>15% e <=20%	6%
		> 20% e <=80%	9%
		>80%	15%
Índice de Ordens de Serviços concluídas com atraso - In_OSA Até 10% (dez por cento) de atraso na conclusão das Ordens de Serviço do período.		>10% e <=15%	3%
		>15% e <=20%	6%
		> 20% e <=80%	9%
		>80%	15%

6.56. Considerações:

6.56.1. O percentual redutor no pagamento da fatura será calculado sobre a soma dos valores de todas as UST estabelecidas nas Ordens de Serviço ou planejamento de trabalho considerados em atraso ou não conformes no período de apuração do indicador.

6.56.2. No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual as deduções serão aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

6.56.3. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de Relatório de Auditoria.

6.56.4. Constarão no Relatório de Auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

6.56.5. Inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar falta grave e, em virtude disso, haverá aplicação de sanções administrativas previstas no Contrato.

6.56.6. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato.

6.56.7. No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, serão garantidos à CONTRATADA ampla defesa e contraditório. A CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas à CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

6.56.8. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor do Contrato.

6.56.9. Sendo aceitas as justificativas, ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

6.56.10. As fases de Ambientação e Diagnóstico (até 30 dias corridos) e de Execução Assistida (60 dias corridos após a fase de Ambientação e Diagnóstico), a partir do início da execução contratual, serão consideradas como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

6.56.11. A partir da Fase de Execução Continuada, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

6.56.12. A soma total das glosas aplicadas no nível de qualidade não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, devendo o Gestor do Contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

6.56.13. Para efeito de mensuração do nível de serviço, não serão contabilizados os tempos que não são de responsabilidade da

CONTRATADA, tais como:

1. Períodos de interrupção previamente acordados;
2. Interrupção de serviços essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede motivada por razões incontornáveis (exemplo: greve de servidores);
4. Falhas da infraestrutura não associadas ao serviço prestado pela CONTRATADA (exemplos: link de comunicação, servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);
5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros, vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto deste instrumento;
6. Motivos de força maior (exemplos: enchentes, terremotos ou calamidade pública);
7. Indisponibilidades causadas por erros de terceiros ou da CONTRATANTE;
8. Períodos em que a CONTRATADA aguardar a disponibilidade de informações da CONTRATANTE;
9. Execução de atividades que dependam de pré-requisitos não disponíveis. (Exemplos: indisponibilidade dos usuários demandantes para levantamento de requisitos, migração de servidor de rede que dependa de disponibilidade de espaço no storage).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Garantia da contratação

6.69. Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, conforme incisos I, II, III e IV do §1º, do art. 96, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

6.69.1. O percentual estabelecido no item 6.69., justifica-se pela relevância e essencialidade do serviço a contratar, considerando que a Procuradoria-Geral do Estado necessita do serviço para o desempenho de suas atribuições especialmente, considerando os sistemas já implantados, que demandam manutenção e desenvolvimento contínuos à exemplo do CORA, sistema que gerencia e controla os 171.792 processos judiciais ativos em que o Estado é parte, assim como existe a necessidade de novos sistemas para acompanhar o desenvolvimento tecnológico e digital do Poder Judiciário brasileiro e dos órgãos integrantes do sistema judicial e jurídico do país, além de atender às necessidades do Estado de Goiás e da própria PGE quanto à gestão da informação para definir melhores estratégias no cumprimento de sua missão institucional.

6.69.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo no prazo de, no mínimo, 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

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

6.70. A garantia será exigível nos casos de:

6.70.1. Ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução; e

6.70.2. Pagamento das multas devidas à Administração Pública.;

6.71. A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 6.69.

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

Sistema de gestão de demandas

7.1. A CONTRATADA deverá providenciar a implantação do sistema de gestão de demandas ou solução computacional de apoio às execuções no ambiente da CONTRATANTE ou em caso de aproveitamento do sistema já existente no PGE/GO, poderá a empresa realizar manutenções adaptativas e evolutivas no sistema, sem ônus para CONTRATANTE.

7.2. A definição e implantação do sistema de gestão de demandas ocorrerá na Fase de Ambientação e Diagnóstico definida no Plano de Inserção e se dará em comum acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

7.3. O acesso às informações do SGD da CONTRATANTE será fornecido à CONTRATADA, restrito àquilo que for pertinente para execução contratual.

7.4. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias corridos para providenciar as alterações necessárias para o ajuste e evoluções solicitadas pela CONTRATANTE, contados da data de recebimento da comunicação formal encaminhada pelo órgão.

7.5. A solução computacional deverá ter obrigatoriamente:

1. Estar disponível 100% para acesso via web;
2. Possuir ambientes de acesso e de operação distintos, porém integrados para a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
3. Possibilitar a comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;
4. Ser capaz de utilizar dispositivos de alerta para informar os responsáveis pela execução das tarefas previstas nos processos sobre a necessidade de realizar determinadas ações;
5. Possibilitar o registro de Solicitações de Demanda, Planejamentos de Trabalho e Ordens de Serviço;
6. Permitir o cadastro de Ordens de Serviço baseado nas informações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, anexo deste instrumento;
7. Possibilitar o acompanhamento da evolução na execução da Ordem de Serviço registrada;
8. Possibilitar que a CONTRATADA informe periodicamente o avanço da execução da Ordem de Serviço até a sua finalização;
9. Possibilitar a apresentação e o controle das informações cadastradas no Acordo de Níveis de Serviço (ANS), para subsidiar a etapa de homologação da Ordem de Serviço, com a mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço;
10. Permitir a parametrização de alertas (periodicidade, destinatário, mensagem) com vistas a notificar previamente as partes interessadas sobre ações que devem ser desenvolvidas.
11. Funcionalidades e características específicas relativas à Gestão do Contrato:
12. Permitir o cadastramento do Contrato;
13. Possibilitar a programação da execução do Contrato;
14. Possibilitar o cadastramento do quantitativo de UST do Contrato;
15. Permitir o controle das UST consumidas;
16. Permitir a visualização do saldo do Contrato, considerando, inclusive, as diferenças que possam existir entre as quantidades autorizadas e as efetivamente homologadas pelo Gestor do Contrato;
17. Permitir o cadastro de aditivos, mantendo todo o histórico do Contrato desde o seu cadastramento.
18. Relatórios operacionais, gerenciais e dashboards, contendo no mínimo:
19. Relação de todas as Ordens de Serviço recebidas pela CONTRATADA, com ou sem Planejamentos de Trabalho, apresentadas em um período;
20. Relação de todas as Ordens de Serviço abertas ou concluídas em um período;
21. Relação, por Ordem de Serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pela CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos, informações gerenciais sobre as Ordens de Serviço em andamento, apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada, etc.) e eventuais riscos relevantes de cada uma das Ordens de Serviço;

22. Dados consolidados sobre as Ordens de Serviço encerradas em um determinado período, apontando o volume de Ordens de Serviço atendidas ou canceladas, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas;

23. Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos de acordo com a necessidade e a critério da CONTRATANTE.

24. A base de dados da solução computacional deverá estar disponível para uso pela CONTRATANTE, atualizada e devidamente documentada.

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

Prazo de entrega ou prestação de serviço:

7.6. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado será definido de acordo com o cronograma encaminhado e aprovado pela CONTRATADA, contados da data de início de execução da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.

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

Cronograma de execução:

7.7. Os serviços serão demandados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, por meio de Ordens de Serviço (OS), as quais descreverão os serviços a serem executados com quantitativos estimados.

7.7.1. A CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA, para que a mesma proceda à execução dos respectivos itens de serviços solicitados.

7.7.2. A Ordem de Serviço (OS) conterá, no mínimo, os seguintes elementos estabelecidos a seguir:

7.7.2.1. A definição e especificação dos serviços a serem realizados;

7.7.2.2. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

7.7.2.3. Os custos da prestação do serviço, em UST, conforme [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#);

7.7.2.4. A identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pelo ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa CONTRATADA.

7.7.3. A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a execução dos serviços e servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

7.7.4. A CONTRATADA executará as demandas que forem registradas em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços, mediante aprovação e priorização das mesmas pelos gestores da CONTRATANTE.

7.7.5. Uma Ordem de Serviço só será válida após aprovada pelo Gestor e Fiscais do Contrato, todos designados pela CONTRATANTE, sendo demandadas diretamente à CONTRATADA em periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, com as quantidades previstas que poderão ser ajustadas ao final do período, conforme o serviço efetivamente realizado

7.7.6. As Ordens de Serviço emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo 05 (cinco) dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas, resguardados os prazos de atendimento constantes neste Termo de Referência.

7.7.7. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) previsto neste Termo de Referência.

7.7.8. Para fins de execução dos serviços do presente Termo de Referência, será classificado como PROJETO o conjunto de atividades a serem executadas com objetivos específicos, normalmente com a finalidade de se criar um produto, serviço ou resultado exclusivo; por meio de um esforço temporário, com prazos, data de início e fim conhecidos; comumente com a utilização de recursos limitados. Um projeto é capaz de organizar todas as etapas de execução de uma Solução de TI de forma racional e lógica e fazer com que sejam evitados retrabalhos, prejuízos financeiros e atrasos em suas entregas.

7.7.9. Os serviços classificados como PROJETOS, antes de serem demandados por meio de Ordem de Serviço, poderão ser precedidos de solicitação de demanda gerada em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços e planejamento. Essa solicitação deverá ser aprovada pelos Fiscais, autorizada pelo Gestor do Contrato e encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.

7.7.9.1. A partir do recebimento da solicitação de demanda, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, apresentar um planejamento de trabalho especificando todas as atividades, perfis profissionais e os quantitativos estimados em UST para atendimento da solicitação. O planejamento de trabalho deverá ser aprovado pelos Fiscais demandantes e autorizado pelos Gestores do Contrato.

7.7.9.2. As atividades propostas no planejamento de trabalho devem estar descritas no CATÁLOGO DE SERVIÇOS da CONTRATANTE (ANEXO I).

7.7.9.3. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua apresentação pela CONTRATADA, manifestar-se formalmente quanto ao planejamento de trabalho, seja aprovando-o ou reprovando-o, com as devidas considerações. Poderá ainda, antes de aprová-lo ou reprová-lo, solicitar informações complementares ou propor pequenos ajustes para

que ele melhor atenda ao objeto contratual e ao interesse público.

7.7.9.4. Caso a CONTRATANTE solicite mais informações ou pequenos ajustes no planejamento de trabalho, esses deverão ser apresentados pela CONTRATADA em até 02 (dois) dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo desde que justificada pela CONTRATADA antes do vencimento do prazo e aceita pela CONTRATANTE.

7.7.9.5. Caso os ajustes requeridos sejam derivados de mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades da CONTRATANTE que impliquem em modificações consideráveis no planejamento de trabalho apresentado, caberá à CONTRATADA requerer sua reedição por meio de nova solicitação de demanda.

7.7.9.6. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pela CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

7.7.9.7. Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso a CONTRATANTE não aprove o planejamento de trabalho, poderá rejeitá-lo, informando os motivos da reprovação.

7.7.10. Uma Ordem de Serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelos Fiscais para a sua não execução.

7.7.11. O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Serviços executados, contendo as demandas com suas respectivas situações, os itens do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, as UST utilizadas, o detalhamento das atividades executadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, bem como avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas pelos Fiscais. Os Relatórios deverão ser disponibilizados diretamente na ferramenta de Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

7.7.12. Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de UST consumida será atualizada.

7.7.13. A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma Ordem de Serviço em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da Ordem de Serviço.

7.7.14. O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

7.7.15. No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço, sem ônus para nenhuma das partes e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.

7.7.16. Ordens de Serviço referentes a serviços classificados como PROJETOS poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor das UST realizadas e aprovadas, mediante aceite parcial por parte da CONTRATANTE e desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto.

7.7.17. Após o início da execução de uma Ordem de Serviço, caso haja necessidade da CONTRATANTE alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.

7.7.17.1. Caso seja emitida uma solicitação de mudança de serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários à execução de novos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução de uma Ordem de Serviço.

7.7.17.2. Caberá à CONTRATADA avaliar se a solicitação de mudança de serviço emitida afetará o prazo para realização da Ordem de Serviço, solicitando a readequação do prazo inicialmente acordado, se for o caso, demonstrando tecnicamente a impossibilidade de se concluir o serviço no prazo determinado. Os Fiscais deverão se manifestar formalmente quanto à concordância ou não, com as devidas justificativas. No caso de concordância, em se tratando de serviços classificados como PROJETOS, a CONTRATADA deverá emitir tempestivamente revisão do planejamento de trabalho, do qual constem os ajustes decorrentes da solicitação de mudanças, que deverá ser remetido para aprovação.

7.7.17.3. A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na solicitação de mudança de serviço, poderá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância da CONTRATANTE, a critério desta, a Ordem de Serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso a CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a Ordem de Serviço e os seus prazos ficam mantidos.

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

7.7.19. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

7.7.20. Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, devidamente comprovada.

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

7.7.22. A CONTRATADA, para toda Ordem 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 e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

7.8. A elaboração e atualização da documentação dos sistemas decorrentes do objeto dessa contratação deverá ser realizada pela CONTRATADA, sendo obrigatória, com o custo já adicionado no valor da atividade e deve estar em conformidade com o modelo estabelecido pela PGE/GO.

7.9. Os produtos a serem desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues respeitando o processo de desenvolvimento de software, os requisitos expressos na OS e demais exigências contidas no ETP e neste TR e seus anexos.

7.10. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das OS e entregar todos os artefatos previstos no [Anexo N.º 01 \(I\) - Catálogo de Serviços CACTIC](#) respeitados os templates definidos pela CONTRATANTE, caso existam. A critério da Contratante poderão ser adicionados/solicitados novos artefatos, além dos já previstos.

7.11. É obrigatório o domínio de todos os detalhes do Catálogo de Serviços por todos os colaboradores da CONTRATADA.

Local de entrega ou prestação de serviço:

7.12. O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado no endereço apresentado no item 3.1. deste Termo de Referência.

Dinâmica da entrega ou prestação de serviço:

7.12.1. Os recursos alocados para a prestação dos serviços, poderão realizar seus trabalhos de forma PRESENCIAL ou REMOTA, seguindo o sistema HÍBRIDO, na sede da PGE/GO, no endereço indicado no item 3.1 deste Termo de Referência.

7.12.2. Em casos excepcionais, apenas para os perfis de Desenvolvedor e Arquiteto, poderá ser estabelecido sistema REMOTO, a critério e autorização da CONTRATANTE.

7.12.3. Os recursos computacionais, deverão ser fornecidos pela empresa CONTRATADA, sendo que a CONTRATANTE fornecerá, no caso de prestação de serviço presencial, insumos básicos para a prestação de serviço, tais como: Rede de internet, Cadeira, mouse, teclado, Computador Desktop, software SERVIDORES: bancos de dados, servidores de aplicação e apresentação, sistemas operacionais de servidores, ou quaisquer outros softwares que se façam necessários à montagem de ambiente de SERVIDORES.

7.12.4. A empresa deverá fornecer as Ferramentas/sistemas de Gestão de demandas/tarefas, abertura, fechamento e acompanhamento de chamados, Gestão de Ordem de Serviços, acompanhamento da execução de demandas e mandamentos/encerradas dentre outras especificidades da execução do contrato.

7.12.5. Em comum acordo, poderá a CONTRATADA utilizar o sistema de gestão já existente (Plataforma REDMINE), em contrapartida, a CONTRATADA deverá realizar melhorias e manutenções preventivas e corretivas quando solicitadas pela CONTRATANTE, sem ônus para CONTRATANTE.

7.12.6. A ferramenta a ser utilizada pela CONTRATADA deverá se atentar aos requisitos de segurança da PGE/GO.

7.12.7. No caso de recursos HÍBRIDOS, se houver, fica a cargo da CONTRATADA, fornecer todos os recursos computacionais, e insumos básicos e necessários para o cumprimento da prestação de serviço.

7.12.8. Em caso de fechamento do órgão por motivo de Ponto Facultativo, Feriado ou outro motivo, a empresa deverá realizar a alocação de seus recursos em local próprio, sendo de sua obrigatoriedade o fornecimento de todos os recursos computacionais, e insumos básicos e necessários para o cumprimento da prestação de serviço.

7.12.9. Com intuito de realizar as reuniões e alinhamentos técnicos com a equipe técnica do PGE/GO, os recursos alocados pela CONTRATADA, deverão obedecer o horário comercial do órgão. Somente em casos excepcionais, autorizados pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica, poderão ser prestados os serviços em horário divergente.

7.12.10. Em casos de incidentes no sistema fora do horário padrão, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe de suporte (Supervisor Técnico, Gerente de Projeto, Analista de Sistemas (Teste e Processos), Desenvolvedor e arquiteto) para atendimento imediato.

7.12.11. A equipe designada no item 7.28.10., poderá ser acionada a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA fornecer recursos tecnológicos suficientes para atendimento da demanda.

Critérios e Aceitação dos Serviços

7.13. Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela CONTRATANTE. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de conformidade. Podendo ser rejeitados caso ultrapassem os limites de aceitação descritos no ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO.

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

7.15. O não atendimento das métricas estabelecidas no Catálogo de Serviço, acarretará na não aceitação total dos Serviços, devendo a CONTRATADA realizar o referido ajuste.

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

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

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

Mecanismos formais de Comunicação

7.19. Durante o prazo de vigência do contrato e garantia dos serviços, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação com no mínimo 01 (um) número de telefone móvel e 01 (um) número de telefone fixo para acionamento emergencial e 01 (um) e-mail institucional que seja verificado diariamente.

7.20. A CONTRATANTE e a CONTRATADA utilizarão como meios de comunicação oficial entre as partes, os recursos expostos abaixo:

- Ordem de Serviços (OS);
- Ata de Reunião;
- E-mail;
- Ofícios;
- Sistema de informação para gestão das demandas (SGD).
- Outra forma de comunicação devidamente acordada entre as partes e de escolha da CONTRATANTE.

Fases de Ambientação, Adaptação e Execução Assistida

7.21. Fase de Ambientação e Diagnóstico - (Até 30 (trinta) dias corridos)

7.21.1. A fase de Ambientação e Diagnóstico compreende o período em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará análise e conhecimento dos processos de trabalho, com aprofundamento nos conhecimentos sobre o ambiente computacional e sua dinâmica, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual.

7.21.2. Esta fase será composta de uma Ordem de Serviço (OS), que será elaborada até 5 (cinco) dias após o plano de Trabalho, com a finalidade de Ambientação e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 30 (trinta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.

7.21.3. Caso a CONTRATADA não inicie as atividades previstas na fase de Ambientação e Diagnóstico em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, configurará inexecução total do mesmo, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato.

7.21.4. Até 5 (cinco) dias após o início da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá indicar, por meio de seu Representante Legal, profissional para atuar como Preposto, que poderá desempenhar a função de gerente de demandas da CONTRATADA.

7.22. Fase de Execução Assistida - 60 (sessenta) dias corridos)

7.22.1. Período de 60 (sessenta) dias corridos após a fase de Ambientação e Diagnóstico em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará a execução dos Serviços Técnicos, de acordo com a necessidade, mediante Ordens de Serviço. O faturamento das Ordens de Serviço ocorrerá conforme detalhado na seção "Do Cálculo do Custo da Ordem de Serviço" deste TR, contudo as glosas previstas pelo descumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (seção "Dos Níveis de Serviço" deste TR) não serão aplicadas.

7.23. Fase de Execução Continuada

7.23.1. Período posterior à fase de Execução Assistida em que a CONTRATADA executará, integralmente e mediante Ordens de Serviço, os Serviços Técnicos previstos e necessários ao cumprimento do objeto do Contrato. O faturamento das Ordens de Serviço ocorrerá conforme detalhado na seção "Do Cálculo do Custo da Ordem de Serviço" deste TR com a aplicação de glosas pelo descumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (seção "Dos Níveis de Serviço" deste TR).

7.24. Plano de Trabalho

7.24.1. O Plano de Trabalho deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue ao CONTRATANTE para validação até o 15º dia após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades:

- Validação, ou atualização, caso necessário, do modelo de registro das ordens de serviço;
- Definição e implantação de Sistema de Gestão de Demandas;
- Configuração do Catálogo de serviços no sistema de gestão de demandas;
- Definição das rotinas de serviços e demais atividades necessárias à execução do objeto, tais como:
- documentação de apresentação dos profissionais;
- Termo de confidencialidade;
- Definição das squads para os projetos definidos pela Contratante; entre outros.

EVENTO	PRAZO
ASSINATURA DO CONTRATO	-
PUBLICAÇÃO DO CONTRATO	-
VIGÊNCIA DO CONTRATO	-
REUNIÃO DE ALINHAMENTO INICIAL	Até 5 (cinco) dias após o início da vigência do Contrato
INDICAÇÃO DE PREPOSTO PRINCIPAL E SUBSTITUTO	Até 5 (cinco) dias após o início da vigência do Contrato
PLANO DE TRABALHO	Até o 15º dia após o início da vigência do contrato
ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO PARA FASE DE AMBIENTAÇÃO E DIAGNÓSTICO	Até 5 (cinco) dias após o plano de Trabalho

FASE DE AMBIENTAÇÃO E DIAGNÓSTICO	Até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato
FASE DE EXECUÇÃO ASSISTIDA	60 (sessenta) dias corridos após a fase de Ambientação e Diagnóstico

7.24.2. Considera-se o início da vigência do contrato, 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

7.24.3. A apresentação do PREPOSTO PRINCIPAL e SUBSTITUTO deverá ser encaminhada por e-mail, para o endereço informatica@pge.go.gov.br

7.24.4. No ofício apresentação dos Prepostos, deverá constar os telefones e e-mails de contato.

7.25. Transferência de Conhecimento.

7.25.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

7.25.2. Transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pela Superintendência de Tecnologia da Informação da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás - PGE/GO - baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

7.26. Controle de Mudanças

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

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

7.26.3. Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

7.27. Execução e acompanhamento da Ordem de Serviço

7.27.1. A demanda de fornecimento de serviços será encaminhada à CONTRATADA por meio de documentos oficiais de comunicação definidos neste Instrumento.

7.27.2. A CONTRATADA, para cada demanda recebida, deverá realizar as entregas dos produtos, de acordo com os respectivos prazos e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas neste instrumento.

7.27.3. Os prazos para fornecimento dos serviços deverão ser aqueles definidos neste instrumento. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na demanda resultará na aplicação das penalidades previstas em contrato e neste TR.

7.27.4. Caso necessário e a critério do gestor do contrato, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a efetiva entrega dos produtos.

7.28. Plano de Encerramento Contratual

7.28.1. Próximo ao término do Contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um Plano de Encerramento Contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao Contrato.

7.28.2. O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início pelo menos 120 (cento e vinte) dias antes do término do Contrato.

7.28.3. O Plano de Encerramento Contratual conterá todas as atividades e projetos necessários à extinção do Contrato, devendo conter, ainda:

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

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

7.28.6. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual; e,

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

7.28.8. A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos subitens precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato, sem prejuízo de outras penalidades legais.

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

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

7.28.11. A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, à CONTRATANTE, toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme Ordens de Serviço emitidas, que estejam em sua posse.

7.28.12. Esta etapa de encerramento contratual será composta também de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 60 (sessenta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.

7.29. Direito de Propriedade

7.29.1. Todos os produtos gerados no curso da execução do objeto, todos os direitos e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a execução do contrato serão de propriedade da CONTRATANTE em caráter definitivo e irrevogável. Entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, códigos fonte dos programas, fluxogramas, modelos e arquivos em qualquer mídia, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, dentre outros pertinentes.

7.29.2. A utilização dos resultados produzidos para atividades externas da PGE/GO sem a prévia e expressa autorização da CONTRATANTE constituirá falta grave podendo resultar na aplicação de sanções, inclusive a rescisão contratual.

7.29.3. Utilização de soluções ou componentes proprietários, da CONTRATADA ou de terceiros, na construção dos Sistemas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente objeto, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela CONTRATANTE. Caso as soluções e componentes sejam fornecidos sob regime de licenciamento que o mesmo deve ser realizado em nome da Procuradoria-Geral do Estado - PGE/GO.

7.30. Do Sigilo de Informações

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

7.30.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

7.30.3. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO , pelo qual 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. 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.

6.31. A CONTRATADA e seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do Contrato, com a assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO, comprometem-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizados pela CONTRATANTE; declaram-se, ainda, cientes de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas; e, também, comprometem-se a total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na CONTRATANTE.

Garantia, manutenção e assistência técnica

7.32. A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço.

7.33. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes e garantia os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os limites definidos na tabela a seguir:

NÍVEIS DE CRITICIDADE DE INCIDENTES E GARANTIA		PRAZO PARA O INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA O CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO
Nível de Criticidade 1	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 02 (duas) horas

	legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.		
Nível de Criticidade 2	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 01 (uma) hora	Em até 06 (seis) horas
Nível de Criticidade 3	Incidente no qual a paralisação ocorre, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade ou processo, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento médio de dados, processo ou ambiente	Em até 02 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas
Nível de Criticidade 4	Incidente sem paralisação do sistema, não se refere à perda de funcionalidade ou processo e, portanto, não cria impacto grave em sua operação e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 04 (quatro) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas

Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Responsabilidade do Fornecedor

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

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

Comunicação

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

Reunião inicial do contrato

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

Registro de Ocorrências

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

Gestão e fiscalização do contrato

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

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

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

Fiscalização Técnica

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

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

Fiscalização Administrativa

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

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

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

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

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

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

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

8.16. O Gestor do Contrato deverá:

8.16.1. Ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

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

8.16.3. Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

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

8.16.5. Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

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

8.16.7. Rejeitar o serviço e enviar aos Fiscais para procederem a devolução à CONTRATADA, caso as demandas corrigidas não se enquadrem dentro dos níveis mínimos de aceitação;

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

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

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

8.16.11. Manter histórico de gestão do Contrato;

8.16.12. Solicitar aditamento contratual, se necessário;

8.16.13. Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA;

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

8.17. O Fiscal do Contrato deverá:

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

8.17.2. Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

8.17.3. Receber da CONTRATADA os serviços especificados na Ordem de Serviço ou suas parcelas;

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

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

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

8.18. O Representante Legal da CONTRATADA deverá:

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

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

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

8.19. O Preposto da CONTRATADA deverá:

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

8.19.2. Em decorrência da complexidade das atividades e da quantidade de profissionais a ser alocada pela CONTRATADA, comprovar experiência para o Preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis com as

especificadas anteriormente;

8.19.3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE, já ter atuado na Gestão de Contrato;

8.19.4. Participar da reunião inicial;

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

8.19.6. Efetuar as correções descritas encaminhadas pelos Gestores do Contrato;

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

8.19.8. Responder pela fiel execução do Contrato;

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

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

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

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

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

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

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

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

8.19.17. Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;

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

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

8.19.20. A CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços;

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

Recebimento do objeto

9.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo fiscal do contrato, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, dentro do ciclo de medição contratual.

9.2. Os serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

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

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

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

9.2.4. A contratada somente poderá realizar a emissão da respectiva nota fiscal após aprovação do Termo de Aceite. Havendo emissão de forma antecipada, o Gestor dará recusa à Nota Fiscal, sendo necessário realizar o seu cancelamento.

9.2.5. A contratada terá o prazo de até dia 05 do mês subsequente para emissão do Termo de Aceite e encaminhamento ao Gestor do Contrato para validação.

9.2.6. Havendo atrasos na emissão do Termo de Aceite, poderá a CONTRATANTE realizar a penalização da empresa, por atraso na entrega dos serviços, bem como possíveis penalizações da Lei 14.133/2021.

9.2.7. Em caso de mais de 10 dias corridos de atraso na emissão do Termo de Aceite, a contratada deverá juntar a justificativa da mora e realizar o lançado/reencaminhado para análise no próximo mês subsequente, considerando o prazo mínimo necessário para avaliação e envio da Nota Fiscal ao setor financeiro.

9.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto a dimensão, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento, nos termos do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.3.1. O prazo para a solução pela contratada de inconsistências na execução do objeto e de saneamento da nota fiscal, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

9.3.2. O mero recebimento sumário dos serviços com a respectiva assinatura de canhoto da nota fiscal não implicará recebimento provisório e/ou definitivo do objeto do contrato, os quais serão formalizados por meio de documento próprio pelo respectivo fiscal do contrato.

Prazo para correção de defeitos

9.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as

especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo gestor e fiscais do Contrato, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Atesto da execução do objeto

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

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

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

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

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

9.8.2. A Nota Fiscal ou Fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos da CONTRATADA: regularidade jurídica, fiscal, trabalhista, FGTS, todas as certidões referentes às Fazendas, Estadual e Municipal, CADIN Estadual e entre outras que venha a ser necessário. Todos as certidões deverão estar atualizadas e válidas na data da assinatura do contrato e durante todo o período de vigência contratual.

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

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

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

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

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

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

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

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

9.11. A nota fiscal ou fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos:

- Relatório Mensal de Serviços, contendo a lista das ordens de serviço com as respectivas itens do catálogo entregues;

Liquidação da Despesa

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

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

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

Prazo de Pagamento

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

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

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

9.17. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

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

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

Compensação Devida em Caso de Atraso no Pagamento

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

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

Onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

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

Do reajuste do contrato

9.22. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPCA (IBGE) como índice de reajustamento.

9.23. É facultado o reajuste em sentido estrito, a pedido da contratada, contemplando a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), após 12 (doze) meses da data DO ORÇAMENTO ESTIMADO, o prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia presumida.

9.24. O requerimento a que se refere o parágrafo anterior prescinde da indicação dos índices de variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) no período, tendo em vista o lapso temporal observado em sua divulgação.

9.25. O preço eventualmente reajustado somente será praticado após a vigência do aditamento ou apostilamento contratual e contemplará a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) durante 12 (doze) meses, a partir da data do orçamento estimado.

9.26. Os reajustes sucessivos terão por base o termo final do período contemplado pelo reajuste anterior.

9.27. O Contratado só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

9.28. Haverá preclusão lógica do direito ao reajustamento nos casos em que o contratado firmar termo aditivo de dilação de prazo de vigência, com a manutenção dos preços praticados e sem a expressa reserva do direito, quando já houver decorrido o período anual referente ao reajustamento e mesmo que ainda não consumado o prazo de 60 (sessenta) dias, previsto no subitem 9.23 deste termo de referência.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.5. Na presente contratação não será concedido tratamento diferenciado, favorecido e simplificado para as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), considerando que o valor estimado da contratação é superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como EPP, nos termos do art. 4º, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

Da Habilitação

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

10.6.1. 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.

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

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

10.7.1.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de até 10% (dez por cento) do valor estimado do único item, previsto no subitem 3.2 deste termo de referência.

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

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

10.7.4. Os documentos referidos no item 10.7. 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.

10.8. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação de Qualificação Técnica, é exigido:

Visita técnica facultativa

10.8.1. O Fornecedor poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade, mediante prévio agendamento de horário pelo e-mail informatica@pge.go.gov.br, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

10.8.1.1. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 3 (três) dias úteis antes da data prevista para a realização do pregão. As visitas serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

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

10.8.1.3. O registro dessa Vistoria será formalizado através do [Anexo N.º 03 \(III\) - Declaração de Vistoria](#), que deverá ser assinado por um representante da empresa e outro da Administração.

10.8.1.4. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os Fornecedores não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência.

Exigência de qualificação ou experiência mínima dos profissionais que irão prestar os serviços técnicos especializados.

10.8.2. Considerando o Artigo 67, item III da Lei 14.133/2021, a empresa deverá apresentar, em conjunto com os documentos de habilitação, planilha contendo os membros da equipe técnica mínima, nos perfis e quantitativos indicados na planilha de formação de custo, que realizará os serviços, comprovando por meio de certificações, se for o caso, os requisitos mínimos exigidos por cada perfil.

10.8.2.1. Deverá juntar Declaração de que a empresa disporá, na data prevista para início da execução do contrato, de vínculo profissional com a equipe mínima indicada.

10.8.2.2. A comprovação de vínculo deverá ser feita mediante documentos que demonstrem a relação jurídica formalizada com a contratada.

10.8.2.3. A falta da planilha e das comprovações, acarretará na desclassificação da empresa.

10.8.2.4. Ao longo do contrato, com a evolução do número de demandas de projeto simultâneas, a CONTRATADA deverá indicar tantos profissionais quanto forem necessários para suprir a necessidade do contrato. Todos esses profissionais devem atender aos requisitos constantes no Perfil Profissional (disponibilizado como anexo do termo de referência).

Qualificação técnica mínima exigida - Atestado de Capacidade Técnica.

10.8.3. A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução simultânea, por um período mínimo de 12 (doze) meses, do ciclo completo de desenvolvimento de soluções baseado em processos contemplando, pelo menos, modelagem, diagnóstico e redesenho de processos, desenvolvimento de aplicações para automação de processos, desenvolvimento de aplicativos móveis, desenvolvimento de painéis gerenciais, implantação de processos e integração de aplicações em arquitetura de Microserviços e implementação de soluções de Inteligência Artificial, abrangendo o treinamento de modelos, processamento de linguagem natural (NLP) ou utilização de modelos de linguagem de larga escala (LLM), garantindo a integração dessas tecnologias aos fluxos de trabalho e sistemas de informação.

10.8.3.1. Deverão ser comprovadas o mínimo 50% (cinquenta por cento) das UST's previstas no objeto deste Termo de Referência, conforme artigo 67, § 2º da Lei 14.133/2021.

10.8.3.2. Para este item, será permitida a soma de atestados para comprovar o volume de USTs executadas nos contratos, porém, cada atestado deverá comprovar a totalidade dos serviços exigidos, para que seja avaliada a capacidade da licitante na execução de projetos com complexidade semelhante aos da PGE/GO.

10.8.3.3. Para fins da comprovação de que trata o item acima, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados, por pelo menos 12 (doze) meses, com as seguintes características mínimas:

10.8.3.3.1. Ter executado serviços de concepção, projeto, desenvolvimento, testes unitários, testes funcionais, implantação e documentação de sistemas de informação;

10.8.3.3.1.1. Serviços de análise de negócio/processos: (i) Estruturação, elaboração ou revisão de cadeia de valor agregado. (ii) Modelagem, diagnóstico, redesenho e elaboração de plano de implantação; (iii) Suporte à gestão de riscos;

10.8.3.3.1.2. Ter adotado nos projetos práticas ágeis (Métodos ágeis de desenvolvimento de software) aplicando pelo menos uma das seguintes técnicas/modelos/frameworks: "eXtreme Programming" (XP), "Scrum", "Feature Driven Development" (FDD), "Kanban"; "Test Driven Development (TDD)";

10.8.3.3.1.3. Ter adotado as seguintes práticas e artefatos, ou equivalentes, nos projetos: "Backlog do produto", "Planejamento de entregas (release plan)", "Planejamento de iterações por sprints", "Burndown ou Burnup";

10.8.3.3.1.4. Ter realizado serviços de desenvolvimento de aplicações utilizando pelo menos 2 (duas) das tecnologias mencionadas no item 5.6.1. Frameworks e Bibliotecas Front-end;

10.8.3.3.1.5. Ter realizado serviços de desenvolvimento de aplicações utilizando pelo menos 2 (duas) das tecnologias mencionadas no item 5.6.2. Frameworks e Tecnologias Back-end;

10.8.3.3.1.6. Ter realizado serviços de desenvolvimento de aplicações utilizando pelo menos 2 (duas) das tecnologias mencionadas no item 5.6.3. Linguagens e Ferramentas;

10.8.3.3.1.7. Ter realizado serviços de desenvolvimento de aplicações utilizando pelo menos 2 (duas) das tecnologias mencionadas no item 5.6.4. Bancos de Dados e Persistência;

10.8.3.3.1.8. Ter realizado serviços de desenvolvimento/implementação de painéis de BI.

10.8.3.3.1.9. Ter realizado serviços de pesquisa, desenvolvimento ou implementação de soluções de Inteligência Artificial, contemplando ao menos 02 (duas) das seguintes atividades: (i) treinamento e ajuste fino (fine-tuning) de modelos de linguagem (LLMs); (ii) processamento de linguagem natural (NLP) aplicado a grandes volumes de documentos; (iii) implementação de sistemas de busca semântica ou RAG (Retrieval-Augmented Generation); (iv) desenvolvimento de algoritmos de Machine Learning (preditivos ou classificatórios) integrados a sistemas legados ou novos.

10.8.3.3.1.10. Ter executado serviços de arquitetura e implementação de soluções de integração de sistemas e interoperabilidade, contemplando ao menos 02 (duas) das seguintes atividades: (i) Desenvolvimento e gerenciamento de APIs (Application Programming Interfaces) baseadas em padrões REST ou gRPC; (ii) Implementação de barramentos de serviços (ESB) ou soluções de mensageria para integração assíncrona; (iii) Orquestração de fluxos de dados entre sistemas heterogêneos e legados; (iv) Garantia de segurança em camadas de integração utilizando protocolos de autenticação e autorização.

10.8.3.3.1.11. Comprovar a execução de, no mínimo, 02 (dois) projetos de desenvolvimento, manutenção ou sustentação de sistemas de Gestão de Créditos Públicos, Dívida Ativa ou sistemas de gestão financeira complexa de natureza similar, que contemplem regras de negócio voltadas à arrecadação, controle de inadimplência e cobrança, motores de cálculo financeiro e integração de dados. A comprovação deve abranger sistemas que realizem o ciclo de recuperação de créditos ou gestão de passivos, apresentando as seguintes características funcionais mínimas:

10.8.3.3.1.11.1. Gestão de Estoque de Créditos e Cadastro: (i) Registro e custódia de créditos financeiros ou tributários; (ii) Qualificação de devedores ou contrapartes (identificação, localização e saneamento de dados); (iii) Classificação e segmentação de créditos por natureza, origem, temporalidade e estágio de cobrança; (iv) Rastreabilidade total de movimentações e histórico de eventos.

10.8.3.3.1.11.2. Comunicação e Notificação: (i) Automação de réguas de cobrança ou comunicação em massa; (ii) Integração com canais de notificação (e-mail, mensageria, serviços postais ou domicílio eletrônico).

10.8.3.3.1.11.3. Motor de Cálculo e Parcelamento: (i) Implementação de rotinas complexas para simulação de acordos e parcelamentos com parâmetros variáveis (correção monetária, juros de mora, multas e encargos); (ii) Geração e controle de documentos de arrecadação ou guias de pagamento; (iii) Gestão de fluxos de caixa de parcelas (pagas, vencidas e inadimplentes); (iv) Automatização de rotinas de atualização financeira periódica e aplicação de descontos/anistias condicionados a regras legais ou contratuais.

10.8.3.3.1.11.4. Monitoramento e Inteligência de Dados: (i) Geração de indicadores de performance de recuperação (Efficiency/Recovery); (ii) Relatórios consolidados por natureza de crédito e situação jurídica; (iii) Disponibilização de dados para ferramentas de Business Intelligence (BI) e exportação em formatos abertos.

10.8.3.3.1.11.5. Segurança, Auditoria e Conformidade: (i) Gestão de acessos baseada em perfis e papéis (RBAC); (ii) Trilhas de auditoria (logs) para operações críticas e financeiras; (iii) Tratamento de dados pessoais em conformidade com a LGPD.

10.8.3.3.1.11.6. Para fins de habilitação, serão aceitos atestados que comprovem a execução de sistemas com funcionalidades equivalentes às descritas, tais como sistemas de gestão tributária municipal/estadual, sistemas de cobrança bancária de larga escala, sistemas de gestão de passivos financeiros ou sistemas de faturamento e arrecadação de concessionárias de serviços públicos.

10.8.3.3.1.11.7. Justificativa da Exigência Técnica: A comprovação de experiência nos itens acima fundamenta-se na alta complexidade técnica e jurídica das atribuições da Procuradoria-Geral do Estado (PGE/GO), conforme o art. 12 da Lei nº 21.792/2023. A natureza crítica da gestão da Dívida Ativa exige que a contratada possua domínio comprovado em: (i) Integração de sistemas com regras de negócio heterogêneas e fluxos de arrecadação pública; (ii) Implementação de motores de cálculo que garantam a integridade financeira dos créditos do Estado, onde falhas de processamento podem acarretar prejuízo ao erário ou judicialização indevida; (iii) Manutenção de soluções que suportem o ciclo de cobrança administrativa e judicial, cuja continuidade é essencial para o equilíbrio fiscal do Estado de Goiás. Tais requisitos visam assegurar a execução eficiente do contrato e mitigar riscos de descontinuidade tecnológica em processos críticos de arrecadação. Ressalte-se que a exigência não restringe a competitividade, visto que as competências solicitadas (motores de cálculo, gestão de passivos e integração de dados) são comuns a sistemas de gestão financeira, bancária e tributária, especialidades amplamente dominadas por diversas empresas do mercado de tecnologia da informação, garantindo assim a ampla concorrência e a busca pela proposta mais vantajosa para a Administração.

10.8.4. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, o Licitante será inabilitado.

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

- helpdesk, service desk, contact center ou outras formas de suporte de infraestrutura, microinformática;
- mero fornecimento de mão de obra (bodyshop ou posto de trabalho);
- suporte técnico no formato de outsourcing;
- suporte a infraestrutura de TI, seja em rede, segurança, servidores de aplicação e administração de banco de dados;
- administração de sistemas, operações ou infraestrutura.

10.8.6. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

10.8.7. Os atestados de capacidade técnica deverão ser apresentados em nome da empresa, sendo o mesmo CNPJ da empresa licitante, podendo ser apresentado e CNPJ diferente, desde que seja de matriz ou da filial do fornecedor.

10.8.8. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, endereço atual da Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, contrato, nota fiscal, dentre outros documentos.

10.8.9. No caso de comprovação de pontos de função por equivalência em horas de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, utilizar-se-á como base de cálculo a equivalência de 7 H/PF (sete horas por ponto de função), conforme disposto no Roteiro de Métricas de Software do SISP. Importante destacar que para a presente contratação 1 UST equivale a 1 hora de serviço técnico.

10.8.10. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante as empresas por ela controladas ou suas controladoras, ou que exista pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da licitante.

10.8.11. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pelo contratante com a finalidade de verificar a veracidade das informações neles constantes. Nesse procedimento poderão ser exigidos os respectivos lastros (contratos, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros). Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada conduta inidônea da licitante será desclassificada do certame e estará sujeita às penalidades previstas em lei.

Da subcontratação:

10.9. Não será permitida a subcontratação do objeto contratual por se entender que existem empresas no mercado que conseguem atender o objeto da contratação em sua integralidade, de forma plena e sem a necessidade de buscar com terceiros serviços ou bens acessórios para conseguir cumprir na integralidade as obrigações contratuais.

10.9.1. A decisão de não permitir a subcontratação ou terceirização no presente certame, se justifica por diversos motivos relacionados à eficiência, qualidade e segurança do serviço. Aqui estão algumas justificativas que podem ser apresentadas:

10.9.1.1. Garantia de Qualidade e Responsabilidade - A proibição da subcontratação ou terceirização assegura que a empresa vencedora da licitação é responsável diretamente pela execução do contrato. Isso garante maior controle sobre a qualidade do serviço, já que o prestador de serviços principal terá uma visão direta e contínua sobre o desempenho dos seus colaboradores.

10.9.1.2. Manutenção da Expertise e Conhecimento - Serviços de TIC muitas vezes requerem conhecimento especializado e contínuo sobre sistemas, processos e tecnologias específicos. Empresas subcontratadas podem não ter o mesmo nível de conhecimento ou compromisso com a continuidade e a evolução dos sistemas existentes, o que pode afetar a eficácia do serviço.

10.9.1.3. Risco de Segurança da Informação - A gestão de dados sensíveis e sistemas críticos pode ser comprometida quando o trabalho é terceirizado. Restrição à subcontratação ajuda a mitigar riscos de segurança da informação, uma vez que a empresa principal é diretamente responsável pela segurança e integridade dos dados e sistemas.

10.9.1.4. Cumprimento de Normas e Regulamentações - Empresas contratadas diretamente têm maior controle sobre o cumprimento de normas e regulamentações específicas da área de TIC, o que pode ser mais difícil de garantir se os serviços forem subcontratados.

10.9.1.5. Eficiência e Agilidade na Resolução de Problemas - Quando a responsabilidade pelo serviço está concentrada na empresa contratada diretamente, a resolução de problemas e a implementação de soluções podem ser mais ágeis, uma vez que não há necessidade de comunicação e coordenação entre múltiplos prestadores de serviços.

10.9.1.6. Controle de Custo - A subcontratação pode envolver custos adicionais e margem de lucro para a empresa intermediária, o que pode aumentar o custo total do serviço. Ao evitar a subcontratação, é possível garantir que os recursos sejam alocados de forma mais direta e eficiente.

10.9.1.7. Relacionamento Direto e Transparência - O relacionamento direto entre o contratante e o contratado promove maior transparência e facilita a comunicação. Isso pode resultar em um entendimento mais claro das expectativas e necessidades, além de um acompanhamento mais rigoroso das obrigações contratuais.

10.9.1.8. Foco e Compromisso - A empresa contratada diretamente pode ter maior foco e comprometimento com o contrato, uma vez que toda a responsabilidade recai sobre ela. Isso contrasta com a situação em que a empresa subcontrata parte do trabalho, o que pode diluir a responsabilidade e o comprometimento com o projeto.

10.9.2. A decisão de não permitir a subcontratação ou terceirização na licitação de mão de obra TIC se fundamenta na necessidade de assegurar a qualidade do serviço, garantir a segurança da informação, e manter um controle direto e eficiente sobre o desempenho e o custo do serviço. Essas justificativas contribuem para um processo licitatório mais transparente e alinhado com os objetivos e necessidades do projeto.

Alteração subjetiva

10.10. 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 CONTRATANTE à continuidade do Contrato.

Tópico 11 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

11.1. Anexo N.º 01 (I) do TR - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

11.2. Anexo N.º 02 (II) do TR - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO DESENVOLVIMENTO.

11.3. Anexo N.º 03 (III) do TR - MODELO DE VISTORIA (DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA).

11.4. Anexo N.º 04 (IV) do TR - TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

11.5. Anexo N.º 05 (V) do TR - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	E-mail
AUGUSTO CAMILO DA SILVA NETO	Integrante Requisitante	(062) 3252-8500	augusto.csilvan@pge.go.gov.br
AUGUSTO CAMILO DA SILVA NETO	Integrante Técnico	(062) 3252-8500	augusto.csilvan@pge.go.gov.br
IGOR ESTEVES NERY BOSSO	Integrante Administrativo	(062) 3252-8269	igor.nbosso@pge.go.gov.br
PAULIANA ARANTES PEIXOTO DINIZ	Integrante Administrativo	(062) 3252-8500	pauliana.diniz@pge.go.gov.br