



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PIAUÍ

TERMO DE REFERÊNCIA N.º 01/2024

OBJETO	Contratação de serviços de sustentação e evolução do Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp), contemplando as medidas corretivas, preventivas, atualização tecnológica, evolutivas e suporte técnico, para fins de atender a necessidades do Tribunal de Contas do Estado do Piauí, pelo período de 60 (sessenta) meses, de acordo com as características e especificações trazidas neste Projeto Básico.
PROCESSO	SEI Nº 100223/2024
REGIME	EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL (Item 1) EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO (Item 2)
FORMA	INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

ÁREA

ADMINISTRATIVA TELEFONE: (86) 3215-3980

Antônio Luiz
Medeiros de
Almeida Filho

EMAIL:
antonio.medeiros@tcepi.tc.br

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PIAUÍ

ÁREA TÉCNICA TELEFONE: (86) 3215-3994

Antônio Moreira da **EMAIL:**

Silva Filho antonio.moreira@tcepi.tc.br

UNIDADE

TELEFONE: (86) 3215-3999

REQUISITANTE

EMAIL:

Jorge Félix dos
Santos Filho jorge.filho@tcepi.tc.br

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços de sustentação e evolução do Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp), contemplando as medidas corretivas, preventivas, atualização tecnológica, evolutivas, e suporte técnico, para fins de atender as necessidades do Tribunal de Contas do Estado do Piauí (TCE-PI), pelo período de 60 (sessenta) meses, de acordo com as características e especificações trazidas neste Termo de Referência em conformidade com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021- Lei de Licitações e Contratos Administrativos e com a Resolução nº 41, de 18 de dezembro de 2023, que dispõe sobre a elaboração de estudos técnicos preliminares - ETP e de termos de referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Piauí – TCEPI.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. Sustentação e Manutenção tecnológica dos Sistemas de Informação (preventivo e evolutivo) de maneira a dar continuidade ao funcionamento de todas as unidades que desempenham atribuições e exercem atividades relacionadas à de gestão de pessoas.

2.2. MOTIVAÇÃO

2.2.1. RAZÕES DE DIREITO

2.2.1.1. Nos termos do art. 22 da Resolução TCE-PI nº 24, de 18 de agosto de 2023, que dispõe sobre a organização administrativa da Secretaria do Tribunal de Contas do Estado do Piauí, compete à Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), por intermédio de suas unidades, resumidamente:

- a) propor e coordenar as políticas de gestão de pessoas;
- b) auxiliar na implementação de políticas de gestão de pessoas estabelecidas no Plano Estratégico desta Corte;
- c) planejar, acompanhar e avaliar o modelo de gestão de pessoas por competências do TCE;
- d) planejar, coordenar, acompanhar e tornar operacional os processos de:
 - ☐ planejar, coordenar, acompanhar e tornar operacional os processos de:
 - ☐ gestão de desempenho e reconhecimento dos servidores;
 - ☐ gestão do estágio estudantil; remoção e movimentação de servidores;
 - ☐ integração e alocação de servidores; e
 - ☐ gestão do clima organizacional.
- e) gerenciar e executar as atividades relacionadas aos serviços de pessoal, tais como a folha de pagamento de autoridades e servidores e a gestão dos dados e informações cadastrais dos servidores do Tribunal;
- f) planejar e promover programas voltados para a promoção de saúde física e mental e melhoria da qualidade de vida dos servidores;
- g) promover, estimular e coordenar as ações relativas à valorização dos servidores e dos demais colaboradores;
- h) propor a atualização de atos normativos referentes à gestão de pessoas;

- i) opinar a respeito de questões pertinentes à aplicação da legislação de pessoal no âmbito do TCE;
- i) desempenhar outras atribuições e responsabilidades inerentes à sua finalidade.

2.2.1.2. Por sua vez, o art. 29 da mesma Resolução nº 24/2023 estabelece que compete à Secretaria de Tecnologia da Informação especificar produtos e serviços de TI necessários para a execução dos seus processos de trabalho, elaborando anteprojetos, termos de referência e projetos, e apoiar a contratação desses itens, além de providenciar, quando necessário, a celebração de aditivos contratuais;

2.2.2. RAZÕES DE FATO

2.2.2.1. A presente contratação tem por finalidade de fato o bom funcionamento dos Serviços Auxiliares do Tribunal de Contas do Estado do Piauí (TCE-PI) de forma que se faz necessário manter um sistema eletrônico que promova o funcionamento integral dos processos de trabalho, rotinas e gerenciamento de informações relacionadas à Gestão de Pessoas.

2.2.2.2. Atualmente, essa necessidade é atendida pelo Sistema de Gestão de Pessoas (EGesp), resultante do Contrato Administrativo nº 08/2019, firmado entre este Tribunal de Contas do Estado do Piauí (TCE-PI) e a empresa Password Informática Ltda., cuja vigência expirou em 10/05/2023.

2.2.2.3. Em exame histórico, constata-se que, em maio de 2019, foi contratada a licença de uso do sistema eGesp, na esteira do processo licitatório resultante do Edital do Pregão Eletrônico nº 24/2018, objeto do Processo nº 41490/2017 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF). Nos termos do Contrato nº 08/2019, firmado entre este Tribunal de Contas e a empresa Password Informática Ltda, cuja razão social foi posteriormente alterada para Siedos Sistemas e Resultados Ltda, CNPJ 01.884.133/0001-30, foi implantada Solução Integrada de Gestão de Pessoas (sistema eGesp), para fins de automatização das rotinas e processos de trabalho da área de gestão de pessoas, incluindo serviços de customização, parametrização, migração, integração de sistemas legados, treinamento, manutenções técnicas e atualizações de versões, tudo segundo os termos, condições e especificações técnicas descritas no edital antes mencionados e em seus anexos.

2.2.2.4. A contratação desta empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva, legal, evolutiva, suporte técnico, atualização de versões é a garantia da operacionalidade do sistema eGesp na solução tecnológica para atendimento das necessidades de todas as unidades de recursos humanos desta Corte de Contas dentre outros.

2.2.2.5. O sistema foi contratado em 2018 e proporciona o tratamento das informações de vários níveis organizacionais. Em nível operacional, com as funções e rotinas básicas de administração de pessoal, cadastro funcional, folha de pagamento e gestão de pessoas, de acordo com os regimes jurídicos aplicáveis aos servidores e agentes públicos vinculados ao TCE-PI. Já no nível gerencial e estratégico, o sistema permite a obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação, gerenciamento dos fluxos e uso da informação como suporte ao processo de tomada de decisões e alimentação de outros sistemas e macroprocessos existentes no contexto organizacional que dependam ou se correlacionem com os processos da área de gestão de pessoas. Por isso, o sistema tem papel importante no trato das informações relacionadas aos recursos humanos, seja pelo volume de informações seja pelas atividades que dependem integralmente do referido sistema.

2.2.2.6. Além disso, o sistema trata todos os dados para envio ao e-Social, estando hoje na fase de entrega de informações do SST, tratando-se de uma obrigação acessória importante e imprescindível de bom funcionamento, considerando que erros ou falta de envio nas informações geram multas pesadas ao órgão.

2.2.2.7. Além do que foi exposto, sabe-se que no decorrer dos últimos 4 (quatro) anos o sistema em questão foi profundamente modernizado e ajustado em face das especificidades das rotinas, bem como das atividades e das necessidades institucionais. Foram ampliadas muitas das funcionalidades que vieram embarcadas na versão inicial do sistema.

2.2.2.8. A evolução do sistema abrangerá por completo e afetará substancialmente todas as rotinas e procedimentos de todas as unidades do Tribunal, estendendo-se muito além das rotinas da área de gestão de pessoas, haja vista que tanto os gestores das unidades, assim como os próprios servidores, necessitam do sistema para fins da administração das equipes ou para gestão da vida funcional através do Portal do Servidor.

2.2.2.9. Em vista das necessidades de adaptação e inovação, ocorreu um elevado nível de

customização, bem como muitas atividades foram radicalmente transformadas ou até mesmo deixaram de existir em seu formato anterior (físico/analógico). Pode-se afirmar que não há como falar no funcionamento de qualquer rotina de pessoal desassociada do sistema.

2.2.2.10. Tendo em vista o final do período contratual que ocorreu em maio de 2023, torna-se cada vez mais imperiosa a necessidade de definir um meio para dar continuidade aos serviços de manutenção e também de assegurar a evolução contínua do sistema eGesp, haja vista a existência de demandas represadas, como desenvolvimento de novos módulos e de novas funcionalidades nesse exercício e para os próximos.

2.2.2.11. Neste contexto, não há sentido em se cogitar a aquisição de um novo sistema. Os custos seriam por demais elevados, tanto de licenciamento quanto de instalação. O impacto sobre o funcionamento dos processos trabalho, das rotinas e atividades relacionadas à gestão de pessoas seria extraordinariamente negativo. Por essas razões, torna-se imperiosa a contratação da empresa detentora dos direitos autorais do sistema para realização das atividades de cunho especializado para apresentar a manutenção, modernização e adequação do sistema frente às necessidades vindouras.

2.2.2.12. Diante de todo o exposto, a presente demanda tem como objeto a contratação da empresa Siedos Sistemas e Resultados Ltda, CNPJ 01.884.133/0001-30, para prestar os serviços de manutenção e modernização da solução e suporte técnico à ferramenta eGesp, nos termos exigidos no Estudo Técnico Preliminar e neste Projeto Básico.

2.3. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

2.3.1. Assegurar a usabilidade contínua e sustentada do sistema eGesp, o bom funcionamento dos diversos módulos e sistemas que integram a referida ferramenta eletrônica, permitindo a sua evolução, implementação de novas funcionalidades e a adequação às mudanças que venham a ser requeridas pelas necessidades dos serviços ou por força de alterações normativas.

2.3.2. Assegurar a contínua disponibilização de serviços aos usuários internos e externos, via portal web (membros e servidores do Tribunal, ativos, gestores das áreas do Tribunal, demais unidades integrantes da Secretaria do Tribunal de Contas do Estado do Piauí que se beneficiam de informações geradas a partir do eGesp).

2.3.3. Assegurar a continuidade da prestação de serviços de competência das áreas e setores que operam diretamente o sistema eGesp (SA, DGP, DAFFP, SECAF, SEREF, DDP, SSQVT, DOF, SO, SF, SEINF, etc).

2.3.4. Contribuir para atingir objetivos estratégicos:

- ☐ melhoria dos processos operacionais;
- ☐ otimização dos fluxos de trabalho;
- ☐ melhoria da qualidade dos serviços prestados aos membros e aos servidores;
- ☐ ampliação da disponibilização de informações gerenciais para apoio ao processo de tomada de decisão pela alta gestão; e
- ☐ tornar capaz a evolução e integração dos sistemas de informação do Tribunal, como por exemplo da integração com o sistema e-Processo.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

3.1.1. O objeto da contratação consiste na prestação de serviços de: sustentação, suporte técnico, atualização tecnológica, e manutenções preventivas, corretivas, e evolutivas e de caráter legal (ITEM 1); e manutenção evolutiva de inovação do sistema (ITEM 2), relativos à solução integrada de gestão de pessoas e dos softwares de apoio do sistema eGesp, pelo período de 60 (sessenta) meses, consoante descrito neste Termo de Referência.

3.2. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

3.2.1. DA ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

3.2.1.1. A contratação do serviço de sustentação e de manutenção da solução eGesp, contempla os serviços de manutenção corretiva, preventiva, evolutiva e de caráter legal, atualização tecnológica e suporte técnico, abrangendo todos os módulos do sistema eGesp, instalado e em uso no TCE-PI, assim como das funcionalidades que vierem a ser acrescentadas no período de vigência do contrato (ITEM 1).

3.2.1.2. O serviço a ser contratado também deverá abranger:

- ☐ segurança dos dados: Atualização de versões e aplicação de pacotes de correções, que proporcionam redução à exposição de falhas e invasões. Todas as ocorrências de vulnerabilidades ao redor do mundo são indicadas ao fabricante que corrige tais falhas e disponibiliza respectivos patches de correções;
- ☐ alta disponibilidade: Menor tempo de parada em caso de falhas. Com a renovação do Serviço de Sustentação teremos o acompanhamento de resolução de problemas através de ticket aberto na plataforma do fabricante;
- ☐ alto desempenho: Atualização de versão que sempre recebe melhorias no tempo de execução de consultas, o que reflete diretamente no desempenho das aplicações;
- ☐ capacidade de se executar rotinas de backup sem prejudicar disponibilidade e eficiência dos serviços; e
- ☐ capacidade de suportar o crescimento dos dados sem causar grandes impactos.

3.2.2. DA SUSTENTAÇÃO TECNOLÓGICA E ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.2.2.1. O software deverá ser atualizado durante a vigência do contrato de sustentação e manutenção. Uma vez que havendo novas versões deverá ser fornecida sem custo adicional para o CONTRATANTE. Além disso, novos componentes que aperfeiçoe o funcionamento e usabilidade da plataforma. Essas ações deverão ser previamente comunicadas á CONTRATANTE para implementação, com intuito de evitar bugs ou falhas no funcionamento, como a utilização que impacte na eficácia dos resultados do software.

3.2.2.2. A CONTRATADA disponibilizará ao TCE-PI a atualização das novas versões do(s) software(s) fornecido(s), sem ônus adicional, tão logo haja disponibilidade. Para cada pacote de atualização disponibilizado, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações e se solicitado, inclusive dos manuais e demais documentos técnicos, bem como, nota informativa das novas funcionalidades implementadas e dos bugs corrigidos, se porventura existirem. Nesse escopo, também deverá apresentar as atualizações decorrentes da implementação de novas funcionalidades relativas às licenças.

3.2.2.3. As novas versões do(s) software(s) fornecido(s), bem como quaisquer outros componentes necessários ao adequado funcionamento deles, deverão, se solicitado e a critério do TCE-PI, ser disponibilizado em página na Internet e/ou repositório de FTP.

3.2.2.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao TCE-PI a disponibilidade das novas versões, tão logo estejam testadas e disponíveis para download. Em caso de atualizações produzidas pela CONTRATADA não originadas pelo Tribunal, este deverá ter como opção executar ou não as atualizações de softwares disponibilizadas. A atualização das licenças de software consiste em:

- ☐ atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de patches (correção feita a um programa de computador);
- ☐ atualizações fiscais, legais e reguladoras;
- ☐ scripts de atualização; e
- ☐ versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.

3.2.2.5. A CONTRATADA deverá informar ao TCE-PI sobre a descoberta de bugs no software durante a vigência contratual, devendo divulgar para o TCE-PI suas descrições e seus possíveis impactos. A CONTRATADA deverá possibilitar a não publicação de atualizações em ambiente de produção, caso não aprovadas pelo Tribunal.

3.2.3. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO EGESP

3.2.3.1. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA (ITEM 1): serviços para manter a compatibilidade do eGesp com a plataforma computacional do hardware, referindo-se principalmente a questões de segurança da informação e evolução do eGesp para infraestrutura baseada em orquestração de containers e solução de armazenamento de objetos compatível com o protocolo apropriado, possibilitando a capacidade de escalabilidade e balanceamento de carga, evitando ocasionalmente lentidão, “travamento” e indisponibilidade do serviço.

3.2.3.2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA (ITEM 1): manutenção que ocorre, por iniciativa da CONTRATADA, quando o sistema é modificado para melhorar a confiabilidade ou a manutenção futura, ou para oferecer uma base melhor para futuras ampliações.

3.2.3.3. MANUTENÇÃO CORRETIVA (ITEM 1): inclui o diagnóstico e a correção de um ou mais erros que consiste na eliminação de comportamentos do software que diferem de suas especificações ou que

provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento. Está incluso nessa manutenção a alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue e daquelas constantes no anexo III da Portaria nº 5.651, de 28 de junho de 2022, da Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia – SGD/ME, aplicável subsidiariamente:

- ☐ Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela;
- ☐ Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou rótulos de uma tela de consulta;
- ☐ Mudanças de texto estático em e-mail enviado pelo sistema;
- ☐ Adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos;
- ☐ Adição ou reestruturação de Ajuda (help estático);
- ☐ Criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas.

3.2.3.4. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E DE CARÁTER LEGAL (ITEM 1): intervenção visando à construção de novas funcionalidades ou adequação destas em módulos já existentes, incluindo alterações de caráter legal, decorrentes de normativos legais gerais, decisões e resoluções do plenário do TCE-PI, determinações de órgãos de controle. Não se inclui nos serviços a criação de novos módulos para o Sistema Integrada de Gestão de Pessoas – eGesp, que serão objeto de desenvolvimento na forma prevista no contrato.

3.2.3.5. OUTROS REQUISITOS (ITEM 1): Também está contemplada a preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução manualmente), à inserção de dados não automatizada no sistema e a correção da migração de dados de sistemas anteriores disponibilizados para o sistema eGesp fruto do contrato de implantação.

3.2.3.6. Os serviços referentes ao ITEM 1, ou seja, os referentes à sustentação, suporte técnico, atualização tecnológica, manutenções preventivas, corretiva, e evolutiva e de caráter legal, e outros requisitos, serão remunerados com base em um valor mensal nominal ajustado entre as partes, que poderá sofrer variações de acordo com os níveis de serviços efetivamente prestados no mês, de acordo com o disposto no item 3.2.5.17.

3.2.3.7. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DE INOVAÇÃO DO SISTEMA SOB DEMANDA (ITEM 2): inclui os serviços passíveis de serem demandados pelo CONTRATANTE com vistas à criação de novos módulos ou funcionalidades, como parte do objetivo de aprimoramento constante do sistema, para que este esteja em sintonia com as necessidades de negócios do TCE-PI. Os direitos autorais dos códigos fontes criados neste tipo de Manutenção pertencerão ao CONTRATANTE.

☐ Os valores relativos ao ITEM 2 serão pagos de acordo com a demanda efetiva do CONTRATANTE, empregando-se a métrica de Unidade de Serviço Técnico - UST.

3.2.4. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA (ITEM 1)

3.2.4.1. Os serviços de Manutenção Corretiva serão requisitados mediante registros de chamados objetivando a resolução, em ferramenta própria para esta finalidade, disponibilizada pela CONTRATADA.

3.2.4.2. Os chamados de Manutenção Corretiva serão classificados, conforme os seguintes níveis de severidade: ALTA, MÉDIA e BAIXA, conforme especificadas a seguir:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
------------	-----------

SEVERIDADE

DESCRIÇÃO

ALTA

Incidente com paralisação do sistema ou comportamento grave dos dados, processos ou ambiente, tais como:

- Indisponibilidade do Sistema no âmbito geral;
- Indisponibilidade do Portal dos Membros e servidores;
- Indisponibilidade na geração da folha de pagamento sem possibilidade alternativa de solução;
- Erro em cálculo de eventos parametrizados em folha de pagamento quando a 7 (sete) dias úteis do pagamento;
- Impossibilidade de tratativas na Frequência dos servidores (justificativas/abonos e cálculo de jornadas);
- Impossibilidade de Servidor solicitar férias e outros afastamentos que tenham prazos para solicitação;
- Impossibilidade de dar sequência a atendimentos médicos;
- Impossibilidade de envio do e-Social.

MÉDIA

Incidente sem paralisação do sistema, porém, com comprometimento mediano de dados, processos ou ambientes, tais como:

- Erro em cadastros ou inserção de dados;
- Impactos significativos no desempenho, existindo ou não paradas nas atividades;
- Incidentes que impeçam cumprir com as obrigações com prazos estabelecidos;
- Indisponibilidade na geração de relatórios.

BAIXA

Incidente sem paralisação do sistema com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente, tais como:

- Relacionados às funcionalidades que não prejudicam a operacionalização;
- Relacionadas às funcionalidades que prejudicam o atendimento aos servidores;
- Impeçam que se cumpra com as obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados.

3.2.5. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS PARA ATENDIMENTO DOS CHAMADOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

3.2.5.1. A CONTRATADA atenderá os chamados de Manutenção Corretiva, respeitando as condições e os níveis de severidade atribuídos.

3.2.5.2. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

3.2.5.3. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos conforme natureza e

características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

3.2.5.4. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

3.2.5.5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório mensal de serviços, apresentando-o ao Tribunal no momento da solicitação de pagamento mensal do serviço de manutenção.

3.2.5.6. Devem constar deste relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços exigidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.

3.2.5.7. Os indicadores/metas estabelecidos definem os níveis de serviços inicialmente exigidos, que devem ser cumpridos pela CONTRATADA.

3.2.5.8. O servidor ou equipe responsável pela fiscalização deverá apurar se o chamado foi corretamente classificado pela CONTRATADA, quando do recebimento do relatório mensal, respeitado o direito de justificativa e esclarecimentos da CONTRATADA.

3.2.5.9. A CONTRATADA poderá ser isenta de redução no pagamento do valor mensal ajustado se o atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos for motivado pela falta de informação ou recursos que deveriam ser fornecidos pelo CONTRATANTE solicitados durante a solução do chamado, desde que devidamente relatados e apontados formalmente em relatório.

3.2.5.10. O prazo de solução dos chamados poderá ser suspenso ou prorrogado, a critério do CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem do seu controle e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido.

3.2.5.11. A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pelo CONTRATANTE.

3.2.5.12. A CONTRATADA somente poderá cancelar chamados com ciência e anuência do CONTRATANTE.

3.2.5.13. Os chamados dos serviços Manutenção Corretiva deverão ser solucionados nos prazos estabelecidos na tabela a seguir:

SEVERIDADE	Tempo máximo para início do atendimento após a abertura do chamado (horas úteis dentro do horário de atendimento da CONTRATADA)	Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado (horas úteis dentro do horário de atendimento da CONTRATADA)
ALTA	2 (duas) horas	16 (dezesseis) horas
MÉDIA	6 (seis) horas	48 (quarenta e oito) horas
BAIXA	12 (doze) horas	96 (noventa e seis) horas

3.2.5.14. Caso haja a necessidade de utilizar resoluções de contorno para o restabelecimento da Solução, a CONTRATADA deverá fornecer, durante o prazo de resolução, o seu plano de ação.

3.2.5.15. Para efeito dos níveis de severidade será considerado:

- ☐ Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado;
- ☐ Tempo decorrido a partir do recebimento da solicitação encaminhada pelo Tribunal e a efetiva recolocação da Solução em seu pleno estado de funcionamento e operação.

3.2.5.16. Por necessidade excepcional, o CONTRANTE poderá solicitar, ainda, a escalação de chamado

para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a escalção deverá ser justificada e os prazos dos chamados serão reiniciados.

3.2.5.17. Após a resolução de um chamado, a CONTRATADA deverá comunicar o fato ao Gestor do Contrato ou outro servidor devidamente designado, solicitando autorização para o fechamento do chamado. Caso o CONTRATANTE não confirme a resolução definitiva do problema, o chamado deverá permanecer como aberto até que seja efetivamente solucionado. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá fornecer as pendências relativas à solicitação ainda em aberto.

3.2.5.18. Ficam estabelecidos os seguintes indicadores e respectivas metas para verificação mensal, que poderão ser revistos e adequados em comum acordo no decorrer da vigência do contrato:

ITEM	DESCRIÇÃO	NSE (em horas úteis)		Percentual de chamados resolvidos dentro do prazo - Chr - (por item)	Meta exigida	Percentual de redução do valor mensal do ITEM 1 pelo não atendimento do NSE exigido - Pr - (%)
		prazo para atendimento	prazo para conclusão			
1	Atendimentos de severidade ALTA	2h	16h	%	≥ 95%	3%
2	Atendimentos de severidade MÉDIA	6h	48h	%	≥ 80%	2%
3	Atendimentos de severidade BAIXA	12h	96h	%	≥ 70%	1%

(*) Fórmula de cálculo dos índices NSE e do Vf:

Solicitações atendidas no prazo do NSE em
exame

$$Chr = \frac{\text{Solicitações atendidas no prazo do NSE em exame}}{\text{Total de solicitações do NSE em exame do período}} \times 100$$

$$Vf = Vm \times (100\% - \sum Pr)$$

Vf = Valor mensal final a ser pago a título de manutenção do Sistema Integração de pessoas e dos softwares de apoio.

Vm = valor mensal previsto em contrato para a rubrica supracitada.

Pr = somatório dos percentuais de redução do valor mensal a ser pago por não atingimento dos níveis de serviços ajustados (SLA).

3.2.5.19. Prazos superiores aos estabelecidos na tabela acima somente serão admitidos quando fatos supervenientes tenham efetivamente interferido no atendimento à demanda. A ocorrência desses fatos deverá ser relatada pela CONTRATADA por meio de relatório, que será avaliado pelo CONTRATANTE.

3.2.5.20. Além da redução do valor mensal mencionado devido pelo Tribunal, a partir do terceiro mês consecutivo ou intercalado de faturamento em que se verificar o descumprimento dos SLA, dentro de um período de 12 (doze) meses, poderão ser aplicadas ainda as penalidades previstas no instrumento contratual.

3.2.5.21. Todo chamado deverá ser concluído, com a respectiva resolução do problema, mesmo que tenha sido descumpridos os prazos previstos para atendimento e conclusão.

3.2.6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO (ITEM 1)

3.2.6.1. O Serviço de Suporte Técnico pode ser entendido como atividade voltada para os usuários do sistema que consiste no esclarecimento de dúvidas relativas à utilização da Solução e auxílio em

configurações (parâmetros) da aplicação.

3.2.6.2. O serviço de Suporte Técnico será executado, por meio de atendimento via chat (mensageria) disponibilizado na interface da solução, ou, alternativamente, por meio de ligação com custo local caso fique indisponível, ou por meio de videoconferência.

3.2.6.3. Obrigatoriamente, os serviços de Suporte Técnico deverão executar, dentre outros que possam surgir:

- i. Orientações sobre uso referente à configuração e instalação da Solução adquirida;
- ii. Esclarecimento de questões relacionadas ao uso operacional da solução;
- iii. Orientações relacionadas à integração de dados e sistemas e interpretação da documentação da Solução adquirida;
- iv. Atualização da documentação da solução quando houver melhorias ou adequações realizadas;
- v. Acompanhamento e correção dos problemas com os serviços prestados;
- vi. Orientações para identificação da causa de falha ou defeito de software e a solução destes;
- vii. Orientações e/ou aplicações de soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento da solução;
- viii. Orientações para solução de problemas de performance das configurações da Solução;
- ix. Disponibilização das versões mais atualizadas da solução;
- x. Ação sistemática de controle e monitoramento do software buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções.

3.2.7. CONSIDERAÇÕES GERAIS REFERENTES AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO (ITEM 1)

3.2.7.1. Não se inclui nesses serviços a criação de novos módulos no eGesp. Havendo a necessidade de implantar/adquirir novos módulos, os mesmos serão ajustados na forma prevista no contrato e neste Termo de Referência.

3.2.7.2. A CONTRATADA deverá manter os serviços de abertura de chamados por Formulário Web, disponível para a abertura e acompanhamento em tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

3.2.7.3. Na indisponibilidade do sistema de gestão de chamados, a CONTRATADA deverá prover um telefone para abertura de chamados ao custo de ligação local para o CONTRATANTE.

3.2.7.4. A CONTRATADA garantirá a abertura de um número ilimitado de chamados na ferramenta de gestão a ser disponibilizada.

3.2.7.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar credenciais para pessoas autorizadas a abrir, acompanhar e priorizar os chamados de manutenção, que serão indicados pelo Gestor do Contrato.

3.2.7.6. O chamado deverá conter, sem prejuízo de outras informações, uma descrição detalhada do problema, conforme modelo alinhado com a CONTRATADA, a indicação dos itens de configuração afetados e o nome e telefone do servidor do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento do serviço, tendo ainda:

- i. Data e hora de abertura do chamado;
- ii. Responsável pelo chamado;
- iii. Severidade atribuída ao problema;
- iv. Histórico de atendimento;
- v. Data e hora do encerramento; e
- vi. Responsável pelo encerramento.

3.2.7.7. O número de identificação do chamado deverá ser fornecido no ato de sua abertura.

3.2.7.8. A cada nova liberação de versão ou release evolutiva, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, caso solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Incluem-se, também, implementações de

novas funcionalidades relativas às licenças.

3.2.7.9. Deverá estar incluída na manutenção do eGesp o monitoramento da integridade do software e da plataforma em que a mesma foi construída.

3.2.7.10. Caso a CONTRATADA precise efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE onde a CONTRATADA não tenha domínio, como reconfiguração de firewalls, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, Kerberos, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração ao CONTRATANTE com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência. O CONTRATANTE avaliará as condições de atendimento da solicitação e comunicará à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode o CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.

3.2.8. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E DE CARÁTER LEGAL (ITEM 1)

3.2.8.1. O serviço de manutenção evolutiva e de caráter legal será requisitado pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado classificado como de Manutenção Evolutiva de Sustentação - via Ordem de Serviço (Anexo IV)

3.2.8.2. O prazo para resolução de cada chamado de manutenção evolutiva será acordado entre as partes, considerando as características da funcionalidade/rotina a ser desenvolvida.

3.2.8.3. Para essas demandas, serão adotados métodos ágeis com a utilização do framework SCRUM, com ciclos de desenvolvimento (sprints) de 15 dias.

3.2.8.4. O TCEPI terá direito até 15 (quinze) chamados em execução por sprint, considerando o prazo de cada chamado estabelecido entre as partes.

3.2.8.5. Chamados com prazos de entrega superiores à duração de uma sprint, ocuparão quantas sprints forem necessárias para sua conclusão. Novos chamados serão incluídos em sprints subsequentes à medida que outros forem concluídos, sempre respeitando o limite de 15 chamados por sprint. Assim, na hipótese de duas sprints consecutivas iniciarem com 15 chamados e todos eles serem concluídos dentro do prazo, é possível alcançar um limite máximo de 30 chamados entregues por mês.

3.2.8.6. A CONTRATADA poderá providenciar o agendamento de reunião com o Gestor do contrato a se realizar no prazo máximo de 3 (três) dias, incluindo a data de abertura do chamado, visando a elucidação da necessidade, levantamento dos requisitos funcionais e não funcionais, bem como o prazo necessário para o desenvolvimento da funcionalidade/rotina apontada no chamado aberto.

3.2.8.7. As definições acordadas na reunião serão consignadas em ata da reunião que deverá ser anexada no registro do chamado aberto.

3.2.8.8. Para fins de definição considera-se:

FASE	PRINCIPAL RESULTADO
Planejamento por Ciclo	Definição dos itens que estarão presentes em determinado ciclo (sprint) conforme prioridade exigida e aprovação por parte da CONTRATANTE.
Desenvolvimento	Desenvolvimento das demandas do ciclo em questão.
Entrega	Entrega dos itens desenvolvidos para testes e homologação da CONTRATANTE.

3.2.8.9. O início da execução de um chamado ocorrerá sempre no início de cada sprint de desenvolvimento que, por sua vez, ocorre no primeiro dia útil de cada quinzena após a aprovação pela CONTRATANTE.

3.2.8.10. A CONTRATANTE poderá alterar a prioridade no desenvolvimento de demandas de manutenção evolutiva somente daqueles chamados que não tenham iniciado sua execução na sprint.

3.2.8.11. A modificação de requisitos de um chamado com prazo estabelecido, iniciada ou não sua execução na sprint, acarretará reanálise do seu prazo de entrega, considerando as novas requisições.

3.2.8.12. Durante a execução, verificada a necessidade de dilação do prazo de entrega, a CONTRATADA fará a solicitação de ajuste de forma justificada à CONTRATANTE, que analisará e poderá aprovar a reorganização do cronograma de execução das sprints.

3.2.8.13. A ocorrência de erros oriundos da não implementação dos chamados em ambiente de homologação no ambiente de produção, suspenderam os prazos acordados na execução de chamados.

3.2.9. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DE INOVAÇÃO (ITEM 2)

3.2.9.1. O serviço de manutenção evolutiva de inovação será requisitado pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado classificado como de Manutenção Evolutiva de Inovação – Via Ordem de Serviço (Anexo IV).

3.2.9.2. Para as demandas evolutivas de inovação a serem entregues ao TCE-PI, serão adotadas metodologia ágil de desenvolvimento nos mesmos moldes previstos na seção Manutenção Evolutiva e de caráter legal, bem como pela utilização do Catálogo de Serviços (Anexo V)

3.2.9.3. O prazo para resolução de cada chamado de manutenção evolutiva/desenvolvimento será acordado entre as partes, considerando as características da funcionalidade/rotina a ser desenvolvida.

3.2.10. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ITEM 2)

3.2.10.1. A Unidade de Serviço Técnico – UST, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou à geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no Catálogo foram valorados (em USTs) considerando o nível proporcional de esforço estimado, bem como o perfil profissional necessário à sua consecução, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

3.2.10.2. O Catálogo de Serviços foi, em sua maioria, concebido por subprocesso da Engenharia de Software. Para a valoração dos serviços, foram utilizados critérios e conceitos objetivos, tais como: processo elementar, quantidade de entidades ou classes de objeto, quantidade de história de usuário associada, quantidade de funcionalidades de usabilidade ou componente de interação com o usuário; aliados a experiência empírica Institucional no desenvolvimento de Sistemas de software.

3.2.10.3. O processo elementar é a menor atividade significativa para o usuário na aplicação, portanto, um componente de software que implementa um CRUD (acrônimo de create, read, update e delete) básico apresenta 4 processos: incluir, alterar, consultar e excluir. Para os serviços relacionados às áreas de Design, Análise, Configuração e Documentação, além dos parâmetros mensuráveis, tais como quantidade de telas, ícones ou documentos; a experiência empírica da Instituição foi determinante para a mensuração do esforço estimado.

3.2.10.4. 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, o TCE-PI e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

3.2.10.4.1. Analogia com outros itens do catálogo;

3.2.10.4.2. Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral, por servidor do TCE-PI, do trabalho da CONTRATADA.

3.2.10.5. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério do TCE-PI, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.

3.2.10.6. O CONTRATANTE é o responsável final por definir o dimensionamento em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.

3.2.10.7. Após o término de uma demanda, na fase de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá propor a atualização do catálogo. Esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras.

3.2.10.8. O TCE-PI poderá alterar a dimensão do escopo de determinado item no catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria. O catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de uma demanda.

3.2.11. DO CÁLCULO DO CUSTO DA ORDEM DE SERVIÇO (ITEM 2)

3.2.11.1. No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o CONTRATANTE confirmará ou retificará a estimativa. A primeira referência para cálculo de esforço é o “Catálogo de Serviços”.

3.2.11.2. Assim, será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de UST necessária à realização do serviço:

$$\text{Esforço_Total_UST} = \sum \text{Esforço_UST} * \text{Fator_Comp}, \text{ onde:}$$

$$\text{Esforço_Total_UST} = \text{Total de unidades de serviço técnico multiplicado pelo fator de}$$

complexidade; (Conforme Tabela 1).

Esforço_UST = Quantidade de unidades de serviço técnico previsto no catálogo;

Fator_Comp = Relação entre grau de complexidade. (Conforme Tabela 1).

3.2.11.3. O pagamento será efetuado mensalmente referente ao valor das Ordens de Serviço finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato. O valor de cada ordem de serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor_OS = Valor_UST * Esforço_Total_UST, onde:

Valor_OS = Valor total em reais da ordem de serviço;

Valor_UST = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico;

Esforço_Total_UST = Total de unidades de serviço técnico multiplicado pelo fator de complexidade (Tabela 1 – Fatores de complexidade)

3.2.11.4. Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:

3.2.11.4.1. Relevância do objeto;

3.2.11.4.2. Dificuldade operacional;

3.2.11.4.3. Quantidade de documentação decorrente;

3.2.11.4.4. Características técnicas e tecnológicas.

3.2.11.5. Ressalta-se que para efeitos de estimativa e execução do contrato deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Normal (Multiplicador igual a 1). Em atividades que exista justificativa técnica para um esforço excepcional, como os exemplos descritos na tabela, a CONTRATANTE pode considerar o fator de ajuste como Alto (Multiplicador = 2). A qualificação do fator de complexidade é de exclusiva competência da CONTRATANTE e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes; o fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.

3.2.11.6. O relatório de atividades executadas, elaborado mensalmente, terá informações sobre os objetos entregues, nível de serviço atendido e demais informações necessárias para aferição do serviço e autorização do faturamento.

Tabela 1 – Fatores de complexidade

NÍVEL	DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES	MULTIPLICADOR
Normal	Atividade associada à necessidade de negócio padrão.	1,00
Alta	Serviços que envolvem programação em Sistemas com elevado grau de risco e algoritmos complexos, sistemas com arquitetura complexa altamente acoplada a sistemas distribuídos e que requeiram conhecimento de especialistas.	2,00

3.2.12. DO FLUXO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

3.2.12.1. Toda demanda aberta à CONTRATADA dispara dois processos, que correm em paralelo:

I. o processo de gestão contratual e

II. o processo de desenvolvimento de "software" propriamente dito.

O processo de gestão contratual abrange as atividades internas da Instituição que tratam do adimplemento técnico do contrato e têm por finalidade verificar se a CONTRATADA entrega as demandas dentro do prazo e com a qualidade previstas no contrato.

O processo de desenvolvimento de "software" abrange as atividades de gerenciamento de projeto e de desenvolvimento de sistemas desempenhadas conjuntamente pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

Os serviços, objeto desta contratação, serão classificados como Rotineiro ou Projeto.

- i. Rotineiro é o conjunto de demandas que são executadas continuamente e das quais não se pode prescindir. Exemplos: Rotinas de fechamento de folha e rotinas para envio do e-social.
- ii. Projetos são demandas que possuem início e fim estabelecidos e produzem um conjunto de artefatos e produtos únicos.

3.2.12.2. A área requisitante solicitará a execução de demanda para a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TCE-PI por meio de Ordem de Serviço (Anexo IV)

3.2.12.3. O gestor do contrato e o requisitante, juntamente com a CONTRATADA farão a análise de viabilidade da demanda.

3.2.12.4. Para os serviços classificados como Projeto, o gestor do contrato solicitará um Plano de Trabalho para a CONTRATADA que poderá solicitar maiores esclarecimentos ao gestor mas sem prejuízo da apuração do prazo máximo de sua entrega.

3.2.12.5. O tempo máximo para entrega do Plano de Trabalho será de 10 (dez) dias do envio da solicitação. Caso necessário e a critério do gestor, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços.

3.2.12.6. No Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA deverá constar o orçamento prévio dos serviços, incluindo a contagem indicativa das USTs da demanda, no caso de se tratar de manutenção evolutiva de inovação do sistema ITEM 2.

3.2.12.7. A CONTRATANTE será responsável pela análise e aprovação do Plano de Trabalho. Deverá verificar se a contagem de USTs (para o ITEM 2) e o cronograma da solução apresentada estão de acordo com o catálogo de serviços.

3.2.12.7.1. Caso a CONTRATANTE aprove o Plano de Trabalho poderá, a seu critério, emitir ou não ordem de serviço, devendo, nesse segundo caso, apresentar nos autos as justificativas pela não emissão da ordem de serviço.

3.2.12.7.2. Em caso de não conformidade, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis da comunicação para revisá-lo e encaminhar nova proposta para validação.

3.2.12.8. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo 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.

3.2.12.9. Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o Plano de Trabalho, ele deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.

3.2.12.10. Para os serviços classificados como rotineiros será solicitado diretamente por Ordem de Serviço (Anexo IV), sem a necessidade da elaboração do Plano de Trabalho.

3.2.12.11. Para a execução de uma demanda poderá ser registrada mais de uma Ordem de Serviço. Cada O.S. deverá representar um conjunto inter-relacionado de funcionalidades ou artefatos, que contemplem e delimitam uma fase ou interação.

3.2.12.12. Qualquer alteração nas definições descritas na O.S. deverá gerar uma nova O.S. de solicitação de mudança que será anexada à ordem de serviço original. Reedições do Plano de Trabalho com recebimento definitivo, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo, de tecnologia, ou de novas necessidades que impliquem ajustes nesse, também serão remuneradas conforme previsto no catálogo de serviços.

3.2.12.13. O processo de execução do serviço poderá ser alterado a qualquer momento, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.2.13. DO RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá encaminhar ao Gestor do Contrato, juntamente com a fatura/nota fiscal mensal dos serviços de Sustentação para o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp), o Relatório de Acompanhamento de Atendimento, com o histórico dos chamados realizados no mês anterior, para fins de apuração do cumprimento das obrigações constituídas e verificação da existência de possíveis glosas e multas referentes aos serviços contratados. O Relatório deverá ser enviado para o Gestor do Contrato em sua forma eletrônica, no formato PDF, bem como planilha Excel, caso necessário.

3.2.14. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.2.14.1. A CONTRATADA deverá executar todas as atividades, objeto deste Estudo, com base nas boas

práticas de segurança da informação.

3.2.14.2. A CONTRATADA deverá monitorar a segurança da informação, no que tange a prevenção de acessos não autorizados, tentativas de comprometimento da integridade e disponibilidade das informações, objeto deste Estudo.

3.2.14.3. A CONTRATADA deverá reportar imediatamente ao TCE-PI qualquer evento que represente ameaça à segurança da informação.

São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, devendo a CONTRATADA.

i. obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo TCE-PI;

ii. manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TCE-PI ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

iii. não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TCE-PI;

iv. manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, as informações relativas:

1. à política de segurança adotada pelo TCE-PI e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

2. ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

3. ao processo de implementação, no ambiente do TCE-PI, dos mecanismos de criptografia e autenticação; e

4. arquitetura de infraestrutura e demais configurações.

v. submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo TCE-PI, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências;

vi. executar todos os testes de segurança, em relação ao objeto deste Estudo, necessários e definidos na legislação pertinente; e

vii. atender as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, como objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

3.2.14.4. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção do sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TCE-PI ou contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha ter conhecimento durante a etapa de repasse, de execução dos trabalhos e de encerramento dos serviços, não podendo, se não formalmente autorizado pelo TCE-PI, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los a qualquer tempo.

3.2.14.5. A CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do TCE-PI não poderá ser utilizada para fins diversos daqueles do objeto relacionado à execução do objeto deste Estudo.

3.2.15. DO FLUXO DE FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

3.2.15.1. PARA O ITEM 1 – sustentação, suporte técnico, atualização tecnológica, e manutenções preventiva, corretiva, e evolutiva e de caráter legal

3.2.15.1.1. O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base a execução dos serviços mensais previstos e concluídas dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o 1º e o último dia do mês.

3.2.15.1.1.1. Os serviços referentes ao Item 1 terão por base um valor mensal nominal, que poderá sofrer variações de acordo com os níveis de serviço efetivamente prestados no mês, de acordo com o disposto no item 3.2.5.

3.2.15.1.2. Mensalmente, em no máximo 15 (quinze) dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato relatório de fechamento, relacionando as O.S. ou parcelas remuneráveis de O.S. concluídas no período de aferição. Para cada OS ou parcela, deverão ser indicados os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto no contrato.

3.2.15.1.3. O TCE-PI tem prazo de 5(cinco) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das O.S.s.

3.2.15.1.4. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Gestor do Contrato

analisará juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o TCE-PI terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

3.2.15.1.5. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida, após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte do TCE-PI e de acordo com o prazo previsto na cláusula de pagamento do contrato, bem como deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos definitivamente pela Instituição. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

3.2.15.2. PARA O ITEM 2 - MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DE INOVAÇÃO DO SISTEMA

3.2.15.2.1. O pagamento à CONTRATADA será por eventos realizados e terá por base as Ordens de Serviços (OS's) concluídas dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o 1º e o último dia aferido no período de execução.

☐ Os valores relativos ao ITEM 2 serão pagos de acordo com a demanda efetiva do CONTRATANTE, empregando-se a métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST), descrita acima.

3.2.15.2.2. Ao término do evento, em no máximo 15 (quinze) dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato relatório de fechamento, relacionando as O.S. ou parcelas remuneráveis de O.S. concluídas no período de aferição. Para cada OS, deverão ser indicados os níveis de serviços aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto no contrato.

3.2.15.2.3. O TCE-PI tem prazo de 5(cinco) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das OS's executadas.

3.2.15.2.4. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Gestor do Contrato analisará juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o TCE-PI terá novo prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisá-lo.

3.2.15.2.5. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida, após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte do TCE-PI e de acordo com o prazo previsto na cláusula de pagamento do contrato, bem como deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos definitivamente pela CONTRATADA. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

3.2.16. TERMO DE RESPONSABILIDADE COM O SIGILO E DIREITO DE ACESSO A INFORMAÇÕES CONTRATANTE

3.2.16.1. Após a assinatura do contrato será realizada uma reunião inicial para alinhamento de expectativas, quando deverá ser entregue, entre outros documentos, o Termo de Responsabilidade com o Sigilo e Direito de Acesso a Informações do CONTRATANTE. Esse termo deve ser assinado por representante legal da licitante, conforme o modelo constante no Anexo II.

3.2.16.2. A CONTRATADA será obrigada a providenciar a assinatura, por todos os seus profissionais que tiverem acesso direto ou indireto, durante a execução dos serviços, de Termo de Manutenção de Sigilo e de Ciência das Normas de Segurança da Informação do CONTRATANTE. A qualquer momento, ao longo da execução do contrato, o TCE-PI poderá solicitar à CONTRATADA a comprovação do cumprimento dessa obrigação. O modelo do documento a ser assinado pelos profissionais consta no Anexo II.

4. DO REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO INSTRUMENTO DE AJUSTE

4.1. DO REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1.1. Na execução dos serviços deverão ser observadas as especificações técnicas estabelecidas no item 3 deste Edital, bem como toda a legislação e normas vinculadas ao objeto.

4.1.2. Os serviços serão executados de forma indireta, pelo regime de empreitada por preço global para o ITEM 1 e pelo regime por preço unitário para o ITEM 2.

4.1.3. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade dos serviços, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

4.1.4. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor

solução para o problema.

4.2. DO INSTRUMENTO DE AJUSTE

4.2.1. Sem prejuízo do Título III da Lei nº 14.133/2021, o presente instrumento, seu(s) anexo(s) e a proposta do(s) adjudicatário(s) serão partes integrantes do contrato a ser assinado.

4.2.2. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado do recebimento da convocação, caracteriza o descumprimento total da obrigação, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

4.2.3. O prazo de que trata o item 4.2.2 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período.

4.2.4. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital.

4.3. DO FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

4.3.1. A presente contratação será feita de forma direta, por meio de inexigibilidade de licitação, conforme amplamente discutido no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

4.3.2. Para fins de prova da inviabilidade de competição, prevista no art. 74, inciso I e § 1º, da Lei nº 14.133/2021, foi juntado aos autos o Certificado de Registro de Programa de Computador junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), que prova que o Sistema Siedos eGesp Gestão de Recursos Humanos e Folha de Pagamento é de propriedade intelectual da Siedos Sistemas e Resultados, CNPJ nº 01.844.133/0001-30, peça (Anexo Certificado INPI (SEI nº 0135767).

5. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL

5.1. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1.1. Para a execução do contrato, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos produtos e serviços entregues aos padrões de qualidade exigidos; e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários. A execução dos serviços contratados, por parte do CONTRATANTE, pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

GESTOR DO CONTRATO: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO: servidor da área de Tecnologia da Informação designado pelo CONTRATANTE para a fiscalização técnica da execução contratual e pela verificação dos resultados pretendidos;

FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

PROFISSIONAIS DA CONTRATADA: equipe composta por técnicos da CONTRATADA, responsáveis pela execução e acompanhamento do objeto e pela prestação do Serviço de Sustentação do eGesp;

5.1.2. À CARGO DA CONTRATADA:

PREPOSTO: representante da CONTRATADA, 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.

A CONTRATADA deverá indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientando os técnicos de manutenção que prestarão os serviços de suporte técnico autorizado durante o período da garantia.

Para evitar que o CONTRATANTE fique eventualmente sem acesso ao preposto, deverá ser indicado um substituto.

É vedada a indicação de pessoas estranhas ao quadro funcional da CONTRATADA para desempenharem a função de preposto.

5.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

5.2.1. Receber o objeto do contrato e atestar a Nota Fiscal/Fatura.

5.2.2. Efetuar o pagamento devido, após o adimplemento da obrigação, mediante Nota Fiscal devidamente atestada, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do ajuste.

5.2.3. Exercer a fiscalização dos serviços prestados.

5.2.4. Informar à CONTRATADA, oficialmente, quaisquer falhas verificadas no cumprimento da

contratação.

5.2.5. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes, que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seu preposto.

5.2.6. Atender as solicitações de esclarecimentos e pedidos de informações em tudo quanto for necessário à fiel execução dos serviços.

5.2.7. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio de pessoa por ela credenciada.

5.2.8. Informar à CONTRATADA, oficialmente, quaisquer falhas verificadas na execução do objeto da presente contratação.

5.3. DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

5.3.1. Fornecer as licenças e prestar os serviços de suporte e garantia com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos pela Administração.

5.3.2. Cumprir as obrigações estabelecidas na proposta e no Termo de Referência nº 6/2023 e Anexos.

5.3.3. Prestar os serviços de manutenção e de suporte técnico para as licenças durante o período estipulado, respeitando as condições descritas em cada item.

5.3.4. Portar-se adequadamente nas dependências do TCE-PI.

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

5.3.6. Acatar as orientações do Gestor/Fiscal do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

5.3.7. Responder, integralmente, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento empreendido pelo CONTRATANTE.

5.3.8. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

5.3.9. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas.

5.3.10. Acatar as recomendações e solicitações efetuadas pela fiscalização do contrato, atinentes ao atendimento desta contratação.

5.3.11. Recolher, no prazo estabelecido, os valores referentes a penalidades de multas que lhe sejam aplicadas por meio de procedimentos administrativos, decorrentes do não cumprimento das obrigações contratuais.

5.3.12. Responsabilizar-se pelas despesas referentes a tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, transportes, embalagens, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e fornecimento de componentes para reoperacionalização e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do ajuste.

5.3.13. Comunicar, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as interrupções programadas pelos meios de comunicações formais estabelecidos.

5.3.14. Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela equipe de fiscalização do contrato.

5.3.15. Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

5.3.16. Garantir o sigilo de todas as informações a que tenha acesso durante a realização dos serviços.

5.3.17. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pelo Tribunal, as comprovações necessárias.

5.3.18. Entregar ao TCE-PI todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos durante a realização dos serviços.

5.4. DA FISCALIZAÇÃO

5.4.1. As disposições que tratam sobre a FISCALIZAÇÃO constam de CLÁUSULA CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

5.5. DA VIGÊNCIA, DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES

5.5.1. As disposições que tratam sobre VIGÊNCIA, PRAZOS E CONDIÇÕES constam de CLÁUSULA

CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

5.6. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

5.6.1. As disposições que tratam sobre RECEBIMENTO DO OBJETO constam de CLÁUSULA CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

5.7. DO PAGAMENTO

5.7.1. As disposições que tratam sobre PAGAMENTO constam de CLÁUSULA CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

5.8. DO REAJUSTE DE PREÇOS

5.8.1. As disposições que tratam sobre REAJUSTE DE PREÇOS constam de CLÁUSULA CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

5.9. DOS DIREITOS AUTORAIS

5.9.1. As disposições que tratam sobre Direitos Autorais constam de CLÁUSULA CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

5.10. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

5.10.1. Para a execução do objeto descrito neste instrumento, serão utilizados os seguintes mecanismos de comunicação:

Telefone indicado pela CONTRATADA para suporte e abertura de registro de reclamações sobre o funcionamento da ferramenta;

Meio eletrônico (e-mail ou outro sistema web) com confirmação de recebimento;

Ofícios e outros meios formais de comunicação.

5.10.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientando os técnicos de manutenção que prestarão os serviços de suporte técnico autorizado durante o período da garantia.

5.10.3. Para evitar que o CONTRATANTE fique eventualmente sem acesso ao preposto, deverá ser indicado um substituto.

5.10.4. É vedada a indicação de pessoas estranhas ao quadro funcional da CONTRATADA para desempenharem a função de preposto.

5.10.5. As dúvidas de ordem técnica poderão ser esclarecidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), situada no 2º andar do Edifício Sede do TCE-PI, telefone (86) 3215-3800, de segunda a sexta-feira, no horário de 07h às 15h.

6. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

6.1. O valor anual estimado da contratação é de R\$ 2.240.255,00 (dois milhões duzentos e quarenta mil duzentos e cinquenta e cinco reais), considerando o valor estimado para o ITEM 1 no montante de R\$ 1.116.000,00 (um milhão cento dezesseis mil reais), bem como para o valor estimado para o ITEM 2 no montante de até R\$ 1.124.255,00 (um milhão cento e vinte e quatro mil duzentos e cinquenta e cinco reais).

6.2. As justificativas exigidas pelo art. 74, inciso I e §1º, c/c art. 23, § 4º, ambos da Lei nº 14.133/2021, encontram-se discriminadas no item 3 do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

6.3. Os valores totais apresentados para o ITEM 2 constituem mera expectativa de despesa, não implicando, sob qualquer hipótese, compromisso do TCE-PI para com o seu uso integral durante a execução contratual. Serão pagos à CONTRATADA os valores devidos pelos serviços efetivamente entregues e montados em conformidade com o presente Instrumento, sob demanda, solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS).

7. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Termo de Referência correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento do Tribunal de Contas do Estado do Piauí - TCE-PI.

7.2. A Divisão de Orçamento e Finanças do TCE-PI indicará o Programa de Trabalho, a fonte, a natureza de despesa, o código de subatividade e outras informações atinentes à classificação orçamentária dos Itens do objeto.

8. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

8.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar documentação exigida para a contratação ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do

contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Distrito Federal, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das multas previstas no instrumento contratual e das demais cominações legais.

8.2. Outras disposições sobre SANÇÕES APLICÁVEIS na execução contratual, constam de CLÁUSULA CONTRATUAL (Anexo III desse Termo de Referência).

9. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO PRESTADOR

9.1. Como discutido no Estudo Técnico Preliminar (ETP), sugere-se que seja adotada a INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO para fins de contratação de prestação de serviço de manutenção na plataforma EGESP, observados os requisitos, as especificações técnicas, preços e valores envolvidos e os parâmetros mínimos definidos neste Instrumento, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

9.2. A contratação é inexigível, uma vez que o objeto se destina à realização de contratação de empresa para prestação de serviço de manutenção (preventiva, corretiva e evolutiva) em software integrado de Gestão de Pessoas (eGesp) desenvolvido pela detentora dos direitos autorais do aplicativo, os quais são enquadrados dentro do seu ramo de atuação, o que reforça a aplicação do enquadramento no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

9.3. Frente os valores a serem contratados, destacamos que o preço apresentado incluirá todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto contratado, inclusive todos os custos com salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas do fornecedor, como também transportes de qualquer natureza, hospedagens, passagens, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pelo Prestador do serviço.

9.4. Por todo exposto, fica descaracterizada a contratação de serviços comuns ou que haja possibilidade de competição, uma vez que o trabalho a ser desenvolvido tem por natureza atividade em software de propriedade exclusiva da CONTRATADA - haja vista as considerações e fundamentações já apresentadas no item 2 deste Projeto Básico e no Estudo Técnico Preliminar (ETP). Para tanto, não há que se cogitar a possibilidade de competição com empresa proprietária do software, nem tampouco pelo preço que contemplará o serviço como um todo. Portanto, a contratação deve prosperar na forma de Inexigibilidade de Licitação.

10. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

10.1. As disposições constantes neste Instrumento foram elaboradas com base nos seguintes normativos:

10.1.1. Lei nº 14.133/2021;

10.1.2. Resolução TCE/PI nº 41/2023;

10.1.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.

11. DOS ANEXOS

11.1. ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, peça anexa (0141915);

11.2. ANEXO II – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, peça anexa (0141918);

11.3. ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO, peça anexa (0141923);

11.4. ANEXO IV – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO, peça anexa (0141924);

11.5. ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS peça anexa (0141926).

12. DOS RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. São responsáveis pelo presente Termo de Referência: o Chefe da Divisão de Acompanhamento Funcional e Folha de Pagamento (DAFFP), o Diretor de Gestão de Pessoas (DGP) e o Diretor de Sistemas e Dados da Secretaria de Tecnologia da Informação (DISD).



Documento assinado eletronicamente por **JORGE FELIX DOS SANTOS FILHO**, Chefe da Divisão de Acompanhamento Funcional e Folha de Pagamento, em 21/02/2024, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO MOREIRA DA SILVA FILHO, Diretor**, em 21/02/2024, às 10:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO LUIZ MEDEIROS DE ALMEIDA FILHO, Diretor**, em 21/02/2024, às 10:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.tce.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0142158** e o código CRC **F5924B83**.

Referência: Processo nº 100223/2024

SEI nº 0142158

📍 Av. Pedro Freitas 2100 | Centro Administrativo | Teresina-PI | CEP: 64018-900

☎ 3215-3800 | CNPJ: 05.818.935/0001-01

✉ tce@tce.pi.gov.br