



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Nº 1400002705.000149/2024-40

1.

DO OBJETO

1.1 Contratação emergencial de empresa especializada na prestação de serviços de apoio técnico especializado em TIC a nível de Governança e Gestão por meio de Dispensa de Licitação com fundamento no art. 75, inc. VIII da Lei nº 14.133/21 a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra para atender as necessidades da Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco - SEE-PE, conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas neste Termo de Referência. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de apoio técnico especializado à Governança e à Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC).

1.2. As especificações e os quantitativos do objeto desta dispensa estão divididos por lote único conforme quadro abaixo:

Nº	Código E-FISCO	OBJETO	DESCRIÇÃO DO ITEM	Unidade de Medida	QUANT ESTIMADA MENSAL (A)	QUANT ESTIMADA PARA 01 ANO (B)	Valor Unitário R\$ (C)
1	503273-3	APOIO TÉCNICO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	Unidades de serviço técnico relacionadas ao apoio técnico à Gestão e Governança de TIC.	UST	27.589,20	331.070,40	R\$19,93
VALOR TOTAL						R\$6.598.233,072	

abela 1 - Especificações do Objeto

2.

DAS JUSTIFICATIVAS

2.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. A presente contratação se dará em função da necessidade dos serviços de apoio técnico especializado, os quais são essenciais para o desempenho das atribuições funcionais da Gerência Geral de Tecnologia da Informação (GGTIC) uma vez que o quadro técnico da CONTRATANTE na área de TIC não é suficiente de acordo com as especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência.

Informa-se, oportunamente, que o objeto em questão visa atender ao dever legal previsto no inciso VIII do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133/2021, o qual estabelece a possibilidade de dispensa de licitação, nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso.

Destaca-se que as atividades que serão desenvolvidas pelos terceirizados são matérias de caráter acessório e complementar aos assuntos que constituem o campo de competência legal desta SEE demandante.

Além disso, os cargos relacionados com o objeto desta contratação não terão por competência a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle desta Secretaria de Educação; não se constituem em atividades consideradas estratégicas para o demandante e cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos, de conhecimentos e tecnologias da Administração Pública; não serão responsáveis por atividades relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; bem como, não desenvolverão funções inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos desta Secretaria da Educação.

2.2. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1. Os quantitativos previstos no presente Termo de Referência foram baseados no histórico das contratações vigentes, bem como outra referência nas necessidades de negócios atuais da CONTRATANTE indicadas no atual PDTI, sendo definidos com base na análise da realidade operacional da Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (GGTIC), tomando como referência o histórico de execução do contrato atualmente vigente. O referido contrato encontra-se em fase de encerramento devido à ausência de saldo contratual disponível, sendo este processo fundamentado no disposto no inciso VIII do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.), conforme os cálculos apresentados abaixo:

CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º 145/2020 - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA			
OBJETO	MÊS	ANO	EXECUTADO UST
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	MAIO (Prorrogação)	2023	2.128,59
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JUNHO	2023	21.047,57
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JULHO	2023	20.536,54
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	AGOSTO	2023	21.421,48
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	SETEMBRO	2023	18.138,44
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	OUTUBRO	2023	21.992,85
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	NOVEMBRO	2023	31.954,63
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	DEZEMBRO	2023	31.235,42
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JANEIRO	2024	34.155,87
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	FEVEREIRO	2024	32.021,07
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	MARÇO	2024	30.020,37
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	ABRIL	2024	34.553,13
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	MAIO	2024	33.265,17
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JUNHO	2024	30.796,75
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JULHO	2024	34.245,06
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	AGOSTO	2024	33.380,58
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	SETEMBRO	2024	30.943,14
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	OUTUBRO	2024	33.560,36
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	NOVEMBRO	2024	28.700,02
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	DEZEMBRO	2024	27.660,59
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JANEIRO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	FEVEREIRO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	MARÇO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	ABRIL	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	MAIO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JUNHO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	JULHO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	AGOSTO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	SETEMBRO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	OUTUBRO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	NOVEMBRO	2024	0
APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	DEZEMBRO	2024	0
Média geral			27.589,20

Tabela 2 - Quantidade de USTs executadas na GGTIC/SEE-PE nos últimos meses desde sua prorrogação.

2.3. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1. Visando atender à necessidade pública da Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco já exposta no item acima, uma vez que se mostra como essencial para o desenvolvimento de suas atividades, a Administração Pública optou por contratar o serviço contínuo do objeto em tela, uma vez que 30 de novembro de 2020, foi formalizado o Contrato Administrativo n.º 145/2020 firmado com a empresa G4F Soluções Corporativas Ltda, cujo objeto consiste na prestação de serviços de apoio técnico especializado à Governança e à Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), em conformidade com o Processo Licitatório n.º 0071.2020.CPL-III.PE.0045.SEDUC, devidamente homologado pela autoridade superior em 30 de outubro de 2020.

O contrato em referência tem como objeto a prestação dos serviços de suporte e apoio técnico à Governança e à Gestão, englobando governança, projetos, contratos e contratações vinculados às necessidades da Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (GGTIC), mensurados por meio da Unidade de Serviço Técnico (UST).

Considerando o incremento progressivo das demandas provenientes da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE/PE) e o aumento das solicitações originadas das áreas de negócio para a execução de atividades, projetos e entregas, verificou-se a necessidade de ampliação das contratações no âmbito do contrato em referência. Tal circunstância resultou em um acréscimo expressivo na quantidade estimada de Unidades de Serviço Técnico (UST) contratadas mensalmente, ocasionando a redução do saldo contratual disponível e impactando diretamente na vigência inicialmente prevista.

A projeção original de término do contrato, estimada para 29 de novembro de 2025, foi antecipada, com previsão de encerramento em março de 2025, em razão da exaustão do saldo contratual.

Em virtude da possibilidade de encerramento contratual decorrente do esgotamento do saldo, e não pelo decurso do prazo de vigência, bem como da inviabilidade de acréscimos adicionais às Unidades de Serviço Técnico (UST) contratadas, foi iniciado, em 9 de janeiro de 2024, o processo licitatório ordinário (Processo SEI nº 1400002705.000001/2024-13), com o objetivo de celebrar nova contratação que assegure a continuidade dos serviços essenciais, cuja manutenção é indispensável.

Contudo, considerando que, conforme o cronograma atual, a contratação ordinária destinada à substituição do contrato vigente não será concluída antes do esgotamento do saldo contratual, torna-se imperativa a realização de contratação emergencial. Essa necessidade é reforçada pela negativa de manifestação de interesse, por meio do ofício enviado da contratada responsável pelo contrato nº 145/2020 em firmar um Termo de Ajuste de Contas (TAC) até que a contratação ordinária seja concluída.

A presente contratação revela-se necessária e imprescindível, tendo em vista a existência de uma estrutura interna de suporte operacional, considerando o quadro reduzido de 06 (seis) servidores efetivos do Estado, distribuídos entre as seguintes funções, conforme Decreto nº 40.599/14, que regulamenta a estrutura organizacional da Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco (SEE/PE):

- 1 Gerente Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (GGTIC);
- 1 Superintendente de Governança e Gestão de TI (SUGTI);
- 1 Gerente de Informações e Sistemas Aplicativos (GISA);
- 1 Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (GITI);
- 1 Gerente de Suporte e Tecnologia Educacional (GSTE);
- 1 Gerente de Tecnologias Educacionais (GETE).

Apesar das recomendações apresentadas pela contratada por meio do ofício nº [59419802], sugerindo a redução do quadro de funcionários, torna-se evidente que o contrato em referência possui natureza essencial e contínua. A descontinuidade ou redução do quadro de pessoal acarretará impactos significativos nas entregas previstas, na execução dos processos e no cumprimento das obrigações contratuais. Tal cenário já se reflete na rescisão de contratos administrativos vinculados à GGTIC, decorrente da ausência de mão de obra necessária para assegurar a continuidade das atividades e serviços.

Dessa forma, a contratação emergencial, fundamentada no Art. 75, Inciso VIII, da Lei nº 14.133/21, apresenta-se como a única alternativa viável para garantir a continuidade dos serviços sem interrupções e atender às crescentes demandas operacionais e estratégicas da SEE/PE.

Art. 75. É dispensável a licitação: (...)

VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

(...)

§6º. Para os fins do inciso VIII do caput deste artigo, considera-se emergencial a contratação por dispensa com objetivo de manter a continuidade do serviço público, e deverão ser observados os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 desta Lei e adotadas as providências necessárias para a conclusão do processo licitatório, sem prejuízo de apuração de responsabilidade dos agentes públicos que deram causa à situação emergencial.

Diante desse cenário, torna-se indispensável a realização de uma contratação emergencial pelo período de 12 meses, com a inclusão de cláusula de “morte súbita”, em conformidade com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), que veda a prorrogação de contratações emergenciais. Tal medida é necessária para garantir a continuidade das atividades da GGTIC, fundamentais ao pleno funcionamento dos serviços de TIC e essenciais para a implementação das ações estratégicas da SEE/PE.

É importante ressaltar que esta contratação emergencial foi planejada com base na média mensal de Unidades Técnicas de Serviço (USTs) utilizadas no contrato nº 145/2020 - SEE/PE, garantindo o quantitativo mínimo necessário para atender à situação emergencial. Essa abordagem busca assegurar a continuidade dos serviços essenciais da GGTIC, evitando qualquer interrupção que possa comprometer suas operações críticas.

2.4. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1. A regra a ser observada pela Administração nas licitações é a do parcelamento do objeto, desde que tal divisão não provoque prejuízo para o conjunto ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes. (Súmula 247 do TCU).

Em que pese a orientação apresentada acima, em relação aos processos de terceirização, importa registrar o posicionamento do TCU, expresso no Acórdão TCU nº 1.214/2013-Plenário:

deve ser evitado o parcelamento de serviços não especializados, a exemplo de limpeza, copeiragem, garçom, sendo objeto de parcelamento os serviços em que reste comprovado que as empresas atuam no mercado de forma segmentada por especialização, a exemplo de manutenção predial, ar condicionado, telefonia, serviços de engenharia em geral, áudio e vídeo, informática. (grifos nossos)

Nesta mesma linha o Acórdão TCU nº 10.049/2018 – 2ª Câmara, seguindo o citado Acórdão nº 1.214/2013 – Plenário, complementa:

O parcelamento do objeto deve ser adotado apenas na contratação de serviços de maior especialização técnica, uma vez que, como regra, ele não propicia ampliação de competitividade na contratação de serviços de menor especialização.

Diante do exposto, pode-se afirmar que a natureza do serviço a ser contratado no caso ora em análise corresponde a um serviço não especializado, similar aos citados pela Corte de Contas nos acórdãos referendados, fato que pode excepcionar o parcelamento do objeto.

Ademais, há outra(s) razão(ões) técnica(s) e/ou econômica(s) para a preservação do objeto em lote único, como uma vez que a avaliação do aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico, ou seja, se um objeto divisível for mais vantajoso sob o aspecto econômico, mas acarretar inviabilidade técnica, o aspecto técnico prevalecerá. A justificativa apresentada acima é técnica, econômica e gerencialmente fundamentada. A opção pelo agrupamento dos itens em um único lote viabiliza a gestão por parte da contratante e simplifica o processo para a contratada durante a execução dos serviços, somado a isso, a possibilidade de aderir apenas alguns dos itens previstos em lote único se torna uma possibilidade que proporciona economia de escala à administração, o que está alinhado com os princípios da economicidade e eficiência.

Conclui-se, portanto, que o modelo definido para esta contratação é o mais adequado tanto técnica quanto economicamente, sem restringir ou prejudicar a competitividade do certame e, consequentemente, o mais adequado para promover a maior vantajosidade para o Estado.

2.5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

2.5.1. A presente contratação será formalizada conforme permissivo legal contido art. 75, inc VIII da Lei Federal nº 14.133/2021 o qual define os casos em que é cabida a contratação mediante dispensa de licitação nos termos a seguir expostos:

Art. 75. É dispensável a licitação:

VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de **situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos** ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso; (Vide ADI 6890)

Tal dispositivo se coaduna perfeitamente ao caso concreto, uma vez que demonstra plena adequação ao caso concreto, considerando que o contrato administrativo atualmente vigente será encerrado não em razão do término de sua vigência, mas pela ausência de saldo contratual disponível. Diante desse contexto dado o consumo antecipado do saldo do contrato vigente ocasionou em uma vigência menor do que pactuado no aditivo, tendo seu saldo a findar-se até março de 2025, sendo inviável a conclusão de um processo licitatório ordinário em tempo hábil para garantir a continuidade dos serviços. Cabe ressaltar que os serviços objeto da contratação emergencial são essenciais para o apoio à gestão educacional, suprimindo a carência de mão de obra especializada entre os servidores efetivos para a condução de processos e projetos em andamento na área da Gerência Geral Tecnologia da Informação e Comunicação.

Assim, considerando o exposto acima, verifica-se que a contratação pretendida neste Termo de Referência, enquadra-se na exigência prevista especificamente na lei de licitações, a qual poderá ser realizada mediante dispensa de Licitação, consoante o já citado inciso VIII, do art. 75 da Lei federal nº 14.133/2021.

2.6. RAZÃO DA ESCOLHA DO CONTRATADO

O contratado será escolhido utilizando-se do critério de julgamento menor preço (item 4 deste Termo de Referência) para o lote único, conforme preconiza o art. 7º, inciso II, do Decreto nº 56.586/2024. Quando do encerramento do prazo de recebimento de propostas, o sistema de processamento da contratação direta (PE-Integrado) realizará o ranqueamento automático dos valores recebidos em ordem crescente, possibilitando ao agente público responsável pelo processamento a visualização da proposta mais bem classificada. Após convocação e negociação, caso o fornecedor envie sua proposta e documentos de habilitação, e estes sejam analisados conforme as disposições deste Termo de Referência (art. 14 ao 18 do Decreto nº 56.586/2024), será considerado apto à contratação, a qual só será realizada após o reconhecimento da regularidade formal do procedimento pela autorização da autoridade competente (art. 20 e 21 do Decreto nº 56.586/2024).

2.7. JUSTIFICATIVA DO PREÇO A SER CONTRATADO

Levando-se em consideração o disposto no art. 14 do Decreto nº estadual nº 56.586/2024, o valor a ser contratado será aquele que refletir a melhor proposta ranqueada automaticamente pelo sistema segundo o critério menor preço para o lote único, tomando-se como limite máximo os preços obtidos no orçamento estimado da presente contratação direta (Doc. Sei nº ____) e após negociação com o fornecedor (art. 15, § 1º, do Decreto nº estadual nº 56.586/2024).

2.8. DA VEDAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS

2.8.1 É vedada a participação de pessoas físicas na presente licitação, uma vez que para a contratação será exigida comprovação de capital social ou patrimônio líquido mínimos e estrutura mínima, com equipamentos, equipe de profissionais, exigência de capacidade operacional com estrutura empresarial mínima requerida nas contratações deste objeto, que são incabíveis à natureza jurídica das pessoas naturais.

3.

DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1. Todos os serviços objeto desta contratação serão quantificados por meio de Unidade de Serviço Técnico (UST), sendo uma UST calculada de acordo com o item DO CALCULO DAS UST;

3.2. Todos os serviços desta contratação devem ser capazes de realizar a melhoria contínua referente ao seu escopo. Isso inclui apoio na elaboração de artefatos modelos ou documentos equivalentes conforme boas práticas, legislações e outros instrumentos equivalentes, apoio no desenvolvimento de melhoria contínua dos processos de trabalho, e desenvolvimento de normas, políticas, padrões, diretrizes e procedimentos alinhados com os instrumentos legais, normativos e diretrizes

governamentais.

3.3. LOTE 1 - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC

3.3.1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO A SUSTENTAÇÃO DA GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC

SIGLA			USTGO-01			
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência		
Apoiar as ações de Governança e Gestão	3	Apoiar com propostas e aplicação de programas de formação em Governança e Gestão de TIC.	Rara	Relatório de realização de formação em Governança e Gestão; Ata de reunião; Minuta de Política de TIC; Minuta de Norma de TI; Boletim mensal de medição; Registro dos procedimentos nas ferramentas de conhecimento.		
	2	Realizar reuniões de Governança e Gestão de TIC.	Frequente			
	3	Apoiar na elaboração de Políticas de TIC.	Rara			
	3	Apoiar na elaboração de Normas de TI.	Rara			
	2	Elaboração de relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados.	Rara			
	2	Elaboração de documentos com recomendações de procedimentos operacionais, e repasse de conhecimento.	Contínua			
Apoiar a implementação de processos de Governança e Gestão	2	Acompanhar a implantação de processos de Governança e Gestão	Frequente	Relatório de acompanhamento e avaliação da implantação dos processos de Gestão e Governança; 5 Metodologia de Governança; 6 Avaliação do alinhamento estratégico; Avaliação dos portfólios de serviço e investimentos;7 Políticas de Gestão do Risco; 8 Plano de garantia da otimização do risco.9 Plano de garantia da otimização dos recursos 10; Plano de Garantia da Transparência para as partes interessadas; 11 Plano Estratégico de TI 12 Planos de Inovação 13; Plano de Provas de Conceito aprovado. Planos de desenvolvimento de competências 14 e carreira; Plano de desenvolvimento de habilidades;15 Planos de melhoramento pessoal;16 Avaliação de Dimensionamento de Pessoal de TI 17; Políticas, termos de contratação de equipe; Relatório de Análise de Relacionamento 18; Política de Relacionamento; Plano de Gerenciamento de Riscos 19 atualizado;		
	3	Apoiar processos de garantia de Definição e Manutenção do Framework de Governança	Rara			
	3	Apoiar processos de garantia de realização de benefícios	Rara			
	3	Apoiar processos de garantia de otimização de riscos	Rara			
	3	Apoiar processos de garantia de otimização de recursos	Rara			
	3	Apoiar processos de garantia de transparência para as partes interessadas	Rara			
	3	Apoiar os processos de gerenciamento de estratégia de TI	Rara			
	3	Apoiar os processos de gerenciamento de inovação	Rara			
	2	Apoiar os processos de gerenciamento de recursos humanos	Rara			
	3	Apoiar os processos de gerenciamento de relacionamento	Rara			
	3	Apoiar os processos de gerenciamento de riscos	Rara			
	Apoiar na manutenção do PDTI	3	Apoiar na elaboração do PDTI com um planejamento de transformação digital e projeção de visão futura, alinhado com a Estratégia de Governo Digital do estado de Pernambuco, contemplando, no mínimo, a elaboração do Diagnóstico, Plano de trabalho e o próprio documento denominado PDTI.		Única	Minuta do PDTI; Ata de reunião; Minuta do relatório de status report do PDTI; Minuta do relatório de prestação de contas do PDTI; Minuta do PDTI atualizado e publicação do PDTI.
		2	Apoiar em reuniões de monitoramento com o comitê estratégico de TI.		Rara	
1		Organizar reuniões de monitoramento com a área de TI.	Frequente			
3		Elaborar relatórios status report do Plano de Metas do PDTI, contemplando, no mínimo: medição dos objetivos estratégicos de TI, resultados alcançados, investimentos realizados, status dos projetos X resultados alcançados e um parecer técnico da evolução do Plano de Metas.	Rara			
3		Apoiar na elaboração do relatório de prestação de contas do PDTI, contemplando referencial estratégico, identidade e estrutura organizacional, desempenho do Plano de Metas, execução orçamentária e resultados alcançados.	Rara			
3		Apoiar revisão do PDTI, contemplando a participação em eventos e reuniões de levantamento de informações, revisão e atualização do PDTI e publicação.	Rara			
	1	Fomentar uma cultura de compartilhamento de conhecimento	Rara	Boletins de Conhecimento Compartilhado 20; Ambiente, ferramentas e artefatos que suportam o compartilhamento do conhecimento;		
	1	Manter atualizado a identificação e classificação das fontes de informação	Rara			
	2	Organizar e contextualizar informação em conhecimento	Frequente			
	1	Apoiar o uso e compartilhamento do conhecimento	Frequente			

Apoiar a Gestão do Conhecimento	1	Avaliar e remover informações	Frequente	Relação de fontes e classificações; Base de conhecimento atualizada. Planos de formação de uso do conhecimento Relatório de avaliação do conhecimento publicado;
---------------------------------	---	-------------------------------	-----------	---

Tabela 3 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico à Gestão e Governança

- 3.3.1.1. Os relatórios de realização de formação em Governança e Gestão devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Lista de participantes presentes na formação, ementa da formação e exercício final comprovando que a formação foi absorvida pelos participantes.
- 3.3.1.2 Os relatórios de acompanhamento e avaliação da implantação de processos devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: lista dos processos implementados, nível de capacidade atual, nível de capacidade desejado, plano de ação para atingir a capacidade desejada e status report do planejamento.
- 3.3.1.3 A metodologia de governança deve conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: indicadores dos processos de garantia de definição e manutenção da própria metodologia.
- 3.3.1.4 As avaliações do alinhamento estratégico e dos portfólios de serviço e investimento, deve conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: benefícios gerados pelas ações do portfólio e os custos associados.
- 3.3.1.5 As Políticas de Gestão do Risco devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Lista de objetivos principais a serem monitorados pela gestão do risco; Orientações para apetite ao risco; Níveis de tolerância ao risco aprovados; Aprovação do processo de mensuração da gestão ao risco; Lista de ações corretivas para lidar com desvios a gestão do risco; uma definição de que questões de gerenciamento do risco devem ser levadas ao Comitê de TI.
- 3.3.1.6 O Plano de garantia da otimização do risco, devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: Definição dos procedimentos para identificação, análise, avaliação, mitigação, monitoramento e comunicação dos riscos; Definição das regras e fluxo de trabalho para o levantamento de requisitos; Seleção e implantação de respostas aos riscos, por meio de controles e outras ações; Fornecimento de avaliação quanto à eficácia com que os riscos são gerenciados. Os itens mínimos definidos aqui não são exaustivos, sendo assim, no período da execução dos serviços, em especial, após o período da estabilização, caberá à CONTRATADA, a apresentação da complementação dos itens que estarão contidos neste documento.
- 3.3.1.7 O Plano de garantia de otimização dos recursos deve conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Definição de políticas de contratação de retenção dos melhores recursos; Criação de mecanismo para o uso correto das informações disponíveis; Definição de responsabilidade aos Gestores de recursos; Lista de ações corretivas para desvios identificados atualmente na gestão dos recursos Lista de ações que visem garantir que os recursos existentes são os suficientes para satisfazer as necessidades dos usuários a todos os níveis.
- 3.3.1.8 O Plano de Garantia da Transparência para as partes interessadas deve conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Definição das regras de comunicação com o cliente e publicação das informações; Definição das regras e procedimentos para aprovação, validação e envio; Avaliação da efetividade dos relatórios publicados.
- 3.3.1.9 O Plano Estratégico de TI deve contemplar, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Princípios corporativos direcionadores da Governança; Modelo de tomada de decisão; Níveis de autoridade definidos dentro da organização; A definição de origens de mudança e priorização das ações; Uma baseline da capacidade atual dos processos Governança e Gestão de TIC; Lista de gaps e riscos relacionados a capacidade; Análise de matriz SWOT.
- 3.3.1.10 A Planos de Inovação deve conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Lista de oportunidades de inovação interligadas aos direcionadores estratégicos; uma pesquisa de análise de possibilidades de inovação; Análise de ideias de inovação.
- 3.3.1.11 Os Planos de Desenvolvimento de Competências devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Matriz de competências e habilidades; Objetivos pessoais mapeados; Plano de avaliação de performance.
- 3.3.1.12 Os planos de desenvolvimento de habilidades devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: quais competências e habilidades serão desenvolvidas, através de qual plano de ação e em que prazo.
- 3.3.1.13 Os planos de melhoramento pessoal devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: quais aspectos pessoais serão melhorados, através de qual plano de ação e em qual prazo.
- 3.3.1.14 O Dimensionamento de Pessoal de TI deve seguir a metodologia instituída pela ATI e conter, no mínimo: Identificação de pessoal chave de TI; Análise de escassez de recursos; Registro de utilização de recursos.
- 3.3.1.15 O Relatório de Análise de Relacionamento, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Lista de gaps de serviço para o negócio; Planos de ação de melhoria de serviços; Relatório de situação de reclamações e escalonamentos; Planos de comunicação atualizados; Respostas dos clientes a pesquisas de relacionamento; Análise de satisfação dos clientes; Definição de projetos de melhoria do potencial de relacionamento.
- 3.3.1.16 O Plano de Gerenciamento de Riscos deve conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Dados da operação do ambiente relativo ao risco; Dados do evento de risco e fatores de contribuição; Relação de Riscos emergentes e fatores; Escopo do esforço da análise do risco; Cenários de risco de TI; Resultados da análise de riscos; Cenários de risco documentados por linhas do negócio e funcionalidade; Perfil de riscos agregados, incluindo a situação das ações de gestão dos riscos; Relatório de análise de riscos e perfil de riscos para stakeholders; Revisão de resultados de avaliações externas do risco; Oportunidades ao aceitar maiores riscos; Projetos de proposta de redução de riscos; Planos de resposta a incidentes relacionados aos riscos; Plano de comunicação; Causa raiz do risco.

3.3.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SIGLA			USTGE-01	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar na implementação, avaliação e revisão da Política de Segurança da Informação (PSI)	3	Apoiar na implementação da PSI	Rara	Base de conhecimento atualizada 21; Nota técnica; Plano de tratamento a riscos de SI.22 PSI atualizada Relatório técnico 23
	3	Apoiar na análise e avaliação de implantação de novas normas da PSI	Rara	
	2	Apoiar na revisão e manutenção da PSI	Rara	
	2	Apoiar acompanhamento e institucionalização dos processos relacionados a PSI	Rara	
	2	Apoiar nas auditorias internas e externas de segurança da informação	Rara	
Apoiar a execução de processos de Segurança da Informação	1	Apoiar manutenção da base de conhecimento de segurança da informação	Contínua	Relatório de auditoria 24 Base de conhecimento atualizada. Ata de Reunião. Base de conhecimento atualizada.
	2	Apoiar comitê de segurança da informação	Rara	
	2	Apoiar projetos relacionados à segurança da informação	Rara	
	1	Apoiar eventos relacionados à segurança da informação	Rara	
	3	Apoiar análise e definição de frameworks e modelos de segurança da informação	Rara	

Tabela 4 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentação a Gestão de Segurança da Informação

3.3.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE QUALIDADE

SIGLA			USTGE-02	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar o Planejamento e Organização da Qualidade	3	Apoiar a implantação do Modelo de Gestão da Qualidade (MGQ)	Única	Modelo de Gestão da Qualidade (MGQ);
	3	Apoiar a definição de padrões de qualidade	Rara	Planos de gestão da qualidade; 25 Relatórios de efetividade do MGQ; 26
	3	Apoiar a avaliação da gestão da qualidade	Rara	Base de Conhecimento atualizada; 27 Relatório de resultados da qualidade dos serviços de tecnologia, incluindo avaliação de feedback da organização; 28
Apoiar no planejamento e execução de auditorias de qualidade 2	3	Mapear processos, procedimentos e produtos de trabalho que serão auditados	Rara	Relatório de mapeamento dos processos, procedimentos e produtos de trabalho; Checklist para auditorias; Relatório de execução de auditoria; Relatório de não conformidade; Indicadores de qualidade atualizados; Base de conhecimento atualizada (histórico das auditorias e não conformidades geradas);
	2	Criar checklists de auditoria de qualidade para os processos, procedimentos e produtos de trabalho selecionados	Única	
	3	Executar auditorias de qualidade com a aplicação dos checklists definidos	Rara	
	2	Comunicar o escalonamento das não conformidades identificadas durante as auditorias de qualidade	Rara	
	2	Coletar e comunicar os indicadores de qualidade dos processos e produtos de trabalho.	Rara	
	2	Criar e armazenar registros históricos das auditorias e não conformidades geradas durante a execução do processo de auditoria da qualidade	Rara	
Apoiar processo de medição dos indicadores operacionais	2	Apoiar documentação do guia de medição, necessidades de informação dos indicadores operacionais do setor	Rara	Documento dos objetivos de medição e necessidades de informações;
	3	Monitorar a coleta indicadores operacionais definidos	Rara	Documento do guia de medição dos indicadores; Indicadores operacionais atualizados; Base de conhecimento atualizada (histórico dos indicadores operacionais);
Apoiar a avaliação de capacidade de processos	2	Apoiar a definição de escopo de avaliação	Rara	Definido o tipo de avaliação;
	2	Apoiar a realização de avaliações do escopo definido	Rara	Definida a abrangência da avaliação;
	2	Apoiar a consolidação de resultados da avaliação	Rara	Lista de questões chaves;
	2	Apoiar o planejamento de melhorias em processos de Governança e Gestão	Rara	Lista de recomendações para questões chaves; Maturidade diagnosticada; Maturidade desejada definida; Grau de Relevância do processo ante objetivos organizacionais; Plano de melhoria de processo;
Apoio na construção e manutenção da base de conhecimento organizacional	1	Apoiar na atualização da base de conhecimento de informações e sistemas aplicativos, infraestrutura e suporte e gestão de ativos de TIC	Frequente	Base de conhecimento atualizada.
	2	Apoiar no controle da qualidade dos manuais, documentos, políticas e procedimentos	Frequente	
Apoiar a definição e a implantação de metodologias, ferramentas e frameworks de trabalho	3	Apoiar na implantação de metodologias, ferramentas e frameworks de trabalho, contemplando o apoio em pesquisa e desenvolvimento, institucionalização e acompanhamento	Rara	Relatório de implantação da implantação de metodologias, ferramentas e framework de trabalho; 30
	2	Apoiar na idealização, planejamento e execução de projetos de melhoria de processo	Frequente	Projetos de melhoria validado; 31

Tabela 5 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico e Sustentação à Gestão de Qualidade

3.3.3.1 Os relatórios de auditoria devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: quais auditorias internas e externas de segurança da informação foram feitas, o resultado da auditoria e o plano de ação necessário para adequações e/ou melhorias.

3.3.3.2 Os Planos de Gestão da Qualidade devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Um cronograma de aplicação de melhorias; Requisitos de gestão da qualidade do ponto de vista organizacional; e Critérios de aceite do ponto vista organizacional.

3.3.3.3 Os relatórios de efetividade do MGQ, devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: qual a efetividade atual, qual a efetividade esperada e qual o plano de ação para atingir a efetividade esperada.

3.3.3.4 Os relatórios de base de conhecimento atualizada devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: nome do artefato atualizado, nova versão, qual(is) item(ns) foram atualizados, responsável pela atualização.

3.3.3.5 Os relatórios de resultados da qualidade dos serviços de TI devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: avaliação da gestão, critérios utilizados para a avaliação, explicação breve da metodologia utilizada na avaliação e os devidos resultados.

3.3.3.6 As atividades de auditoria deverão ser realizadas para garantir que as entregas de soluções e serviços de demais contratos firmados pela CONTRATANTE sejam consistentes e atendam aos requisitos de qualidade estabelecidos, não sendo realizadas no âmbito dos demais serviços deste TR.

3.3.3.7 Os relatórios de implantação devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: quais metodologias, ferramentas e frameworks foram implantados, qual o benefício esperado com essas implantações e quais processos são impactados.

3.3.3.8 Os projetos devem seguir a metodologia estipulada pela MGP da CONTRATANTE.

3.3.4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC

SIGLA			USTGE-03	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência

Apoiar a definição do Portfólio de Projetos	3	Elaborar (ou revisar) o inventário dos projetos, identificando os projetos em execução, ou novos projetos candidatos ao portfólio.	Rara	Propostas de Priorização do Portfólio; Portfólio priorizado;
	3	Categorizar os projetos segundo a Metodologia de Gestão de Portfólio, excluindo as iniciativas que não tenham características de projeto.	Rara	
	3	Apoiar a avaliação e seleção dos projetos, com o objetivo de identificar a viabilidade e o alinhamento estratégico;	Rara	
	3	Elaborar propostas de priorização do portfólio, aplicando os critérios de priorização definidos na Metodologia de Gestão de Portfólio e considerando as orientações institucionais.	Rara	
	3	Apresentar propostas de balanceamento equilibrando a utilização de recursos e demais restrições ao longo do tempo.	Rara	
	2	Apresentar a proposta de Portfólio	Rara	
	2	Apoiar no processo de autorização/formalização do Portfólio	Rara	
Participar do Planejamento Estratégico de TIC - PETIC	3	Participar das reuniões de trabalho e demais atividades relacionadas ao processo de elaboração do PETIC ou PDTIC.	Rara	ATA de Participação na definição e no desdobramento das iniciativas estratégicas.
	3	Apoiar no alinhamento estratégico e no desdobramento das iniciativas de TIC, a partir do Mapa e Objetivos Estratégicos.	Rara	
	3	Apoiar na estrutura das fichas de projetos.	Rara	
Prover Quadro Estratégico de Projetos	3	Estabelecer framework estratégico para projeto (modelo, abordagem e critérios).	Rara	Quadro Estratégico de Projetos - BI.
	2	Coletar informações acerca da situação (status) do projeto, incluindo indicadores, riscos e benefícios.	Frequente	
	2	Realizar reunião com líder de projeto para entendimento da situação de cada projeto.	Frequente	
	3	Apoiar a análise dos indicadores de desempenho dos projetos.	Rara	
	3	Apoiar a análise do desempenho e impactos estratégicos e identificar pontos de atenção.	Rara	
	2	Apoiar a elaboração de considerações acerca das análises realizadas.	Rara	
	1	Consolidar informações e reportar quadro estratégico de projetos.	Rara	
Facilitar Interface com os Clientes do Projeto	3	Identificar as necessidades de gerenciamento da interface com o cliente, definindo a periodicidade de monitoramento das expectativas e resultados.	Rara	Registro do Monitoramento das expectativas, resultados e satisfação dos clientes; Registro das Recomendações e sugestões de ação;
	3	Apoiar no alinhamento dos objetivos do projeto com os principais stakeholders de TIC.	Rara	
	3	Coletar a expectativa dos clientes	Rara	
	3	Monitorar satisfação do cliente com os resultados e andamento do projeto periodicamente, de forma presencial, sugerindo possíveis necessidades de ajustes	Rara	
	3	Elaborar recomendações, incluindo plano de ação visando realinhamento do projeto às expectativas do cliente caso necessário.	Rara	
	1	Encaminhar as recomendações para o líder do projeto e acompanhar as ações.	Rara	
Apoiar monitoramento das entregas e do Desempenho do Portfólio	3	Apoiar na análise da situação do portfólio, identificando pontos de atenção, desvios e riscos, baseado nos requisitos de monitoramento.	Rara	Relatório de Monitoramento do Portfólio; Registro das recomendações e plano de ação;
	2	Apoiar no reporte da situação do portfólio e impactos de eventuais desvios sobre a estratégia.	Rara	
	3	Apoiar na elaboração de recomendações, incluindo plano de ação para realinhamento.	Rara	
	1	Encaminhar as recomendações para o líder do projeto e acompanhar as ações.	Rara	
Apoiar o gerenciamento de Benefícios de Projetos	3	Apoiar na identificação dos benefícios esperados para os projetos junto ao cliente, predominantemente por reuniões presenciais.	Rara	Plano de Realização de Benefícios; Registro das recomendações e plano de ação;
	3	Apoiar na elaboração do Plano de Realização de Benefícios do projeto juntamente com o líder do projeto e Cliente, detalhando benefícios, metas, responsabilidades e prazos.	Rara	
	2	Acompanhar os benefícios do projeto durante período estabelecido no Plano de Realização de Benefícios, identificando desvios relevantes e seus respectivos impactos.	Rara	
	3	Apoiar a análise dos resultados dos benefícios, junto ao cliente, avaliando quanto cada benefício foi atingido e propondo ajustes quando necessário.	Rara	
	3	Apoiar a elaboração de recomendações, junto ao cliente e Patrocinador, incluindo plano de ação visando atingir os benefícios esperados.	Rara	
	1	Encaminhar recomendações, incluindo plano de ação para líder do projeto e Cliente.	Rara	
	2	Acompanhar a execução do plano de ação.	Rara	
Apoiar o Planejamento dos Projetos	2	Apoiar o processo de validação do plano de gerenciamento do projeto.	Frequente	Plano de Realização de Benefícios; Registro das recomendações e plano de ação;
	3	Elaborar recomendações de melhoria para as fases do projeto.	Frequente	
	1	Encaminhar recomendações futuras para os principais stakeholders de TIC.	Frequente	
	3	Coletar sugestões e necessidades para promoção do gerenciamento de projetos na CONTRATADA, com os clientes do EGP.	Rara	

Promover o Gerenciamento de Projetos na CONTRATANTE	3	Analisar sugestões e necessidades, complementando-as e consolidando-as.	Rara	Plano de Ação para Promoção do Gerenciamento de Projetos; Registro da realização das Ações de Promoção;
	3	Desenvolver Plano de Ação para promoção do gerenciamento de projetos, estabelecendo eventos/ações, atividades, prazos e responsabilidades.	Rara	
	3	Executar Plano de Ação para promoção do gerenciamento de projetos, monitorando os resultados e realizando ajustes, caso necessário.	Rara	
Verificar Aderência Metodológica dos Projetos	3	Verificar metodológica, identificando pontos de melhoria e atenção.	Frequente	Documento apresentando recomendações de ajustes.
	2	Apoiar, caso necessário, em reuniões junto ao líder do projeto com o objetivo de buscar esclarecimentos ou realizar transferência de conhecimento.	Frequente	
	1	Encaminhar validação ou recomendações ao líder do projeto.	Frequente	
Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos	3	Identificar o contexto organizacional, reunir boas práticas e frameworks e elaborar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos detalhando ciclo de vida, processos, modelos e métricas.	Rara	Metodologia de Gerenciamento de Projetos; Processos de Gerenciamento de Projetos; Modelos de Gerenciamento de Projetos;
	3	Apoiar processo de aprovação da Metodologia de Gerenciamento de Projetos, bem como suas revisões.	Rara	
	2	Realizar reunião para apresentação das evoluções da Metodologia de Gerenciamento de Projetos e adequação das ações realizadas.	Rara	
	2	Identificar e coletar sugestões de melhorias consolidando-as em um backlog.	Rara	
	3	Analisar e implementar melhorias na Metodologia de Gerenciamento de Projetos	Rara	
Prover Ferramentas para o Gerenciamento de Projetos	3	Realizar benchmarking para identificar possíveis soluções tecnológicas adotadas para o gerenciamento de projetos, aderentes ao contexto e abordagem de gerenciamento de projetos adotados.	Rara	Documento apresentando definição/atualização das soluções tecnológicas voltadas para gerenciamento de projetos.
	1	Apoiar na implantação de solução tecnológica ou melhorias nas ferramentas.	Rara	
	1	Apoiar os clientes do EGP na utilização das soluções tecnológicas disponibilizadas.	Rara	
Prover as Mudanças Organizacionais para Desenvolvimento das Competências e Habilidades necessárias em Gerenciamento de Projetos	2	Identificar a necessidade de treinamento na CONTRATANTE.	Rara	Plano de Ação para Treinamento em Gerenciamento de Projetos; Registro de eventos de Desenvolvimento de Competências.
	2	Incluir as ações de treinamento no Plano de Ação para a disseminação da cultura do gerenciamento de projetos, estabelecendo o tipo do evento, prazos e responsabilidades.	Rara	
	1	Apoio no processo de aprovação do Plano de Desenvolvimento de Competências.	Rara	
	2	Executar as ações de treinamento previstas no Plano de Ação para promoção do gerenciamento de projetos.	Rara	
	2	Acompanhar resultados e propor ajustes as ações de treinamento no Plano de Ação para promoção do gerenciamento de projetos.	Rara	
Apoiar a Realização de Reunião de Lições Aprendidas	3	Analisar Lições Aprendidas registradas no TEP, identificando pontos de melhorias.	Rara	Documento apresentando o registro das lições aprendidas no decorrer do projeto.
	1	Apoiar o agendamento da reunião de Lições Aprendidas.	Rara	
Garantir banco de dados de lições aprendidas atualizado	3	Analisar registro de lição aprendida, solicitando adequação aos responsáveis e sugerindo soluções, caso necessário.	Rara	Documento apresentando o banco de dados de lições aprendidas atualizado.
	2	Realizar monitoramento e ajustes no banco de dados.	Rara	
Prover Relatório de Desempenho de Projetos para a CONTRATANTE	3	Apoiar na análise do desempenho do projeto e identificar pontos de atenção.	Rara	Relatório de Desempenho de Projetos.
	2	Elaborar Relatório de Desempenho de Projetos com base nos modelos pré-definidos.	Rara	
	3	Apoiar o provimento de orientações e feedbacks e informar a necessidade de ajustes.	Rara	
	1	Encaminhar Relatório de Desempenho de Projetos.	Rara	
	2	Discutir orientações com o líder Projetos.	Rara	
Garantir repositório contenha documentação atualizada dos projetos	1	Verificar se o documento já passou pelas validações e avaliações necessárias e se possui as assinaturas, caso mandatório.	Frequente	Documento apresentando Repositório do Projeto atualizado.
	1	Realizar monitoramento do repositório solicitando ajustes, caso necessário	Frequente	

Tabela 6 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentação à Gestão de Portfólio de Projetos

3.3.5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A ARQUITETURA CORPORATIVA E PROCESSOS

SIGLA			USTGE-04	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar o detalhamento do ambiente organizacional	2	Revisar e documentar metodologias de arquitetura corporativa	Única	Metodologia de Arquitetura Corporativa; Base de conhecimento atualizada; Repositório atualizado.
	3	Construir repositórios	Única	
	1	Revisar arquiteturas por domínios	Rara	
Sustentar processos de Arquitetura Corporativa	3	Apoiar a definição de uma visão de arquitetura corporativa	Única	Metodologia de Arquitetura Corporativa atualizada; Baseline de descrições de domínio e definições de arquitetura; Modelos de arquitetura (processos e informações). Estratégias de migração e implementações de alto nível; Arquiteturas de transição. Plano de implementação da arquitetura
	3	Apoiar definição de arquitetura de referência	Rara	
	3	Apoiar a seleção de oportunidades e soluções	Rara	
	3	Definir arquitetura de implementação	Rara	
	3	Apoiar a análise e publicação de relatórios de impacto	Rara	
	1	Monitorar repositórios de domínio	Contínua	
	1	Apoiar a elaboração de informes orientadores	Frequente	
	2	Acompanhar a realização de projetos	Rara	

	2	Apoiar revisão de cenários analíticos	Frequente	32; Relatório de Impacto publicado; Informes criados; Artefatos previstos na MGP; Artefatos de descrição de cenários; Repositório atualizado;
	2	Apoiar a integração de novos cenários aos repositórios de domínio	Frequente	
Apoiar a Modelagem de Processos	2	Modelar e documentar processos	Contínua	Diagramas referentes aos processos atualizados; Atas de Reunião;
	1	Participar de reuniões de levantamento de informações	Frequente	
	1	Apoiar a avaliação das regras de negócio	Contínua	
	1	Identificar as principais atividades de processo	Contínua	
	2	Identificar as entradas e saídas do processo	Contínua	
	2	Apoiar a validação de processos de negócio	Contínua	
Apoiar Análise de Processos	2	Analisar o desempenho do processo	Frequente	Diagramas referentes aos processos atualizados;
	2	Apoiar a avaliação de mudanças e de melhorias nos processos existentes	Frequente	
	2	Apoiar a elaboração de fluxos de processos	Frequente	
Apoiar o Desenho de Processos	3	Automatizar e simular dos processos	Frequente	Diagramas referentes aos processos atualizados; Repositório atualizado
	2	Desenhar propostas de processos	Frequente	
	2	Executar iniciativas de gestão de processos	Frequente	
	2	Apoiar a implantação de processos propostos	Frequente	
	1	Publicar e atualizar os processos no repositório organizacional	Frequente	
Apoiar avaliação de Desempenho de Processos	3	Apoiar na definição das medidas, das métricas e dos indicadores do processo mapeado	Frequente	Documentação das medidas, métricas e indicadores do processo mapeado
Apoiar Transformação de processos	2	Apoiar na elaboração do redesenho do processo implantado	Frequente	Redesenho do processo mapeado (melhoria contínua)
Apoiar a organização do Gerenciamento de Processos	3	Apoiar na organização do gerenciamento de processos, contemplando a definição dos papéis e responsabilidades da área, processos internos definidos e orientações pertinentes	Frequente	Estrutura de processos organizada, mensurada e gerenciada
Apoiar Tecnologias de Gerenciamento de Processos	2	Apoiar definição das ferramentas de BPMS	Única	Ferramentas de BPMS definida;
	2	Apoiar automação e simulação dos processos	Frequente	
Apoiar Gerenciamento corporativo de processos	2	Apoiar no plano de gerenciamento e melhoria de processos em nível organizacional	Rara	Plano de gerenciamento e melhoria de processos em nível organizacional;
Apoiar o detalhamento do ambiente organizacional	1	Apoiar a revisão e documentação de metodologias de arquitetura corporativa	Rara	Minuta de artefatos modelo;

Tabela 7 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentação à Arquitetura Corporativa

3.3.5.1 As Metodologias de Arquitetura Corporativa devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Escopo da Arquitetura definido; Princípios da Arquitetura; Proposta de valor e conceitos de caso de negócio de arquitetura.

3.3.5.2 Os Planos de Implementação da Arquitetura devem conter, no mínimo, como critérios de aceitabilidade: Recursos necessários; Descrição das fases de implementação; Requisitos de arquitetura de governança.

3.3.6. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA DE DADOS

SIGLA			USTGE-06	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar a Governança de Dados	3	Apoiar a definição da governança de dados corporativa	Única	Estratégia de Governança de Dados;
	2	Apoiar definição de estratégia de governança de dados	Única	Princípios, políticas e Processos sobre dados corporativos;
	2	Apoiar a implementação da Governança de Dados	Única	Plano de implementação de estratégia; Plano Operativo; Glossário Corporativo; Planos de Comunicação; Base de Conhecimento;
Apoiar a Arquitetura de Dados	1	Manter a Arquitetura de Dados Corporativa	Contínua	Projeto de Arquitetura de Dados34;
	2	Apoiar integração com Arquitetura Corporativa	Contínua	Fluxos de dados; Cadeia de Valor de Dados; Modelo de Dados Corporativo; Plano de implementação de Arquitetura de Dados;
Apoio a Modelagem e Design de Dados	3	Elaborar o planejamento de modelagem de dados	Contínua	Modelo Conceitual de Dados; Modelos Lógicos de Dados; Modelos Físicos de Dados;
	2	Realizar construção de modelos de dados	Contínua	
	2	Revisar modelos de dados	Contínua	
	1	Gerenciar os modelos de dados	Contínua	
Apoio à Integração e Interoperabilidade de Dados (DII)	3	Planejar e analisar requisitos para integração e ciclo de vida do dado	Rara	Projeto de Arquitetura de DII35;
	2	Definir perfil e hierarquia de dados	Rara	Definição de serviços de dados;
	1	Elaborar design de Soluções de DII	Rara	Definição de padrões de alerta e limiares de processamento;
Apoio a Gestão de Conteúdo e	3	Realizar o planejamento da gestão do ciclo de vida de registros	Rara	Estratégia de Gerenciamento de Informação e Registros; Políticas e Procedimentos;
	2	Apoiar a manutenção de políticas de manipulação de dados, incluindo abordagem de E-Discovery	Rara	

Documentos	2	Apoiar manutenção de Arquitetura de Informação (gestão da informação e registros, retenção, descarte e arquivamento de dados)	Rara	Repositório de Informações; Relatório de Auditoria;
	1	Apoiar publicação e entrega de conteúdo	Frequente	
Apoio a Gestão de Dados Principais e de Referência	2	Identificar direcionadores e requisitos	Rara	Requisitos e definições de Dados Principais e de Referência; Modelos de Dados e Padrões de Integração; Design de serviços reutilizáveis de dados;
	2	Analisar e avaliar fontes de dados	Frequente	
	2	Apoiar a definição de Processos de gestão e manutenção	Rara	
	1	Implementar serviços de compartilhamento e integração de dados	Frequente	
Apoiar a Gestão de Metadados	3	Apoiar definição de estratégia de metadados	Rara	Arquitetura de Metadados 36; Repositórios de Metadados; Relatórios de Análise de Dependência; Relatórios de Análise de Impacto;
	2	Definir requisitos de metadados	Rara	
	2	Definir a Arquitetura de Metadados	Rara	
	2	Criar e manter o repositório de metadados	Frequente	
	1	Realizar a consulta, análise e descrição de metadados	Contínua	
Apoiar a gestão da Qualidade do Dado	3	Apoiar a definição de qualidade do dado	Única	Estratégia de Qualidade dos Dados;37 Procedimentos de apoio a qualidade; Relatório de qualidade do dado; Políticas e Diretrizes de qualidade de dados;
	3	Apoiar a definição da estratégia de qualidade do dado	Rara	
	2	Realizar a estruturação do monitoramento de métricas de qualidade e as ações de melhoria contínua da estratégia de qualidade dos dados	Rara	
Apoiar na estruturação de Analytics da Governança de Dados	3	Identificar oportunidades ou problemas com os dados	Rara	Relatório analítico de oportunidades e problemas corporativos; Plano de resolução de problemas identificados; Plano de implementação de oportunidades identificadas; Relatório de medição e monitoramento dos benefícios obtidos através das ações implementadas.
	3	Apoiar na indicação de formas de resolução ou implementação para as oportunidades e problemas identificados	Rara	
	3	Apoiar como facilitador estrutural, articulando ações com as partes envolvidas.	Rara	
	1	Apoiar na medição e monitoramento dos resultados obtidos com as resoluções ou implementações.	Rara	

Tabela 8 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentação à Governança de Dados

3.3.6.1 O Glossário Corporativo deve conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: lista de termos utilizados e seus significados de conhecimento comum.

3.3.6.2 A Arquitetura de Dados deve conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: uma descrição das estruturas de dados, como os dados são processados, armazenados (meios de armazenamento), quais agrupamentos de dados devem ser mantidos e utilizados corporativamente e critérios para as operações de processamento de dados

3.3.6.3 A Arquitetura de DII deve conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: Critérios de decisão para integração e interoperação de dados, especificações para troca de dados, requisitos de acesso aos dados e ontologias necessárias;

3.3.6.4 A Arquitetura de Metadados deve conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: estratégias de utilização e referência de Metadados, um padrão de construção de Metadados, estratégias de criação de chaves e valores para Metadados, processo de controle de Metadados, padrões corporativos que devem ser utilizados e hierarquia entre metadados.

3.3.7. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS

SIGLA			USTGE-07	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar estudos em tecnologias educacionais	2	Realizar pesquisas e diagnósticos do uso de Tecnologias Educacionais	Rara	Pesquisas e Relatórios publicados em meio eletrônico; Minuta de Parecer Técnico Artefatos de planejamento de Projetos, Programas e Iniciativas 38
	2	Realizar análise técnica de pesquisas e diagnósticos	Rara	
	2	Apoiar o planejamento de Projetos, Programas e Iniciativas com base no diagnóstico	Rara	
	1	Apoiar a publicação de relatórios de acompanhamento das ações;	Frequente	
Apoiar a implementação de políticas públicas de uso de tecnologia na educação	2	Apoiar a elaboração de regulamentações pertinentes ao tema	Rara	Planos de Inovação; Parecer Técnico 39 Ata de Reunião; Processo implementado;
	2	Apoiar a análise de legislação vigente e emitir parecer técnico	Rara	
	1	Apoiar articulação de ações com atores educacionais de esferas municipais, estaduais e federais	Contínua	
	2	Apoiar a implementação de processos para cumprimento de legislação vigente	Rara	
Apoiar a prospecção Tecnologias Educacionais	1	Realizar pesquisas de produtos de inovação em tecnologia educacional	Rara	Parecer Técnico; DOD; ETPC;
	2	Apoiar na definição e construção de novas demandas por tecnologias educacionais	Rara	
	2	Apoiar o estudo técnico para contratação de tecnologias educacionais	Rara	
Apoiar a realização de projetos de Tecnologia Educacional	2	Apoiar na realização de projetos de tecnologia educacional na rede de ensino	Frequente	Artefatos previstos na MGP; Atas de Reunião; Plano de Configuração 40
	1	Participar de reuniões de alinhamento entre equipes	Frequente	
	2	Apoiar a integração de tecnologias educacionais ao ecossistema de infraestrutura e software legados	Rara	
Apoiar a promoção e o uso de Tecnologias Educacionais	2	Apoiar na definição de requisitos técnicos de ambiente para uso das Tecnologias Educacionais	Rara	Notas técnicas; Guias de orientação de uso das TIC na educação; Itinerários formativos; Planos de Aula; Cronograma de formações; Relatório de avaliação;
	2	Apoiar a descrição de usos e funcionalidades técnicas de Tecnologias Educacionais	Rara	
	2	Apoiar o planejamento, realização de formações continuadas em Tecnologias Educacionais	Frequente	
	2	Apoiar a avaliação de impacto nas formações realizadas em Tecnologias Educacionais;	Rara	
	2	Apoiar desenho de novo serviço de suporte a Tecnologias Educacionais	Rara	Publicação de novo serviço no Catálogo de Serviços; Relatório de avaliação; Relatório de monitoramento gerencial; Relatório consolidado de informações; Relatório de monitoramento de projetos
	2	Apoiar, a implementação e monitoramento das práticas de Gestão na área de Tecnologia Educacional	Contínua	
	3	Apoiar no levantamento de informações para elaboração e monitoramento de um Plano Diretor de TIC	Rara	
	2	Apoiar tecnicamente o monitoramento de Projetos de Tecnologia Educacional	Contínua	
	2	Apoiar as atividades da fase de iniciação do projeto em conformidade com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP)	Rara	

Apoiar o suporte no uso de Tecnologias Educacionais	2	Apoiar na validação dos entregáveis dos Projetos de Tecnologia Educacional em conformidade com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP)	Rara	monitorados; Artefatos previstos na MGP;
	1	Elaborar documentos técnicos como comunicação interna, ofícios, avisos, notas técnicas entre outros, utilizando os padrões de comunicação definidos pela CONTRATANTE.	Frequente	Documentos Técnicos Elaborados; Documentos gerais elaborados;
	1	Apoiar a elaboração e publicação de documentos gerais como relatórios, formulários, tabelas, planilhas, gráficos, apresentações e outros instrumentos pertinentes, colhendo informações e efetuando cálculos;	Frequente	Relatório de Demandas; Ata de Reunião;
	1	Apoiar o acompanhamento de demandas de Tecnologias Educacionais	Contínua	Artefatos de Processos Internos;
	1	Apoiar em reuniões de Gestão de Tecnologia Educacional – análise dos resultados e proposição de melhoria contínua	Frequente	Relatórios de impacto da incorporação de tecnologia; Relatórios de monitoramento de tecnologias educacionais;
	1	Apoiar na definição, no desenho, na implantação e monitoramento dos processos internos da área de Tecnologia Educacional	Rara	
Coletar e registrar informações de monitoramento	2	Apoiar a proposição de métricas de qualidade para monitoramento de Tecnologias Educacionais	Rara	Atributos, requisitos, indicadores e metas mapeadas;
	1	Apoiar a estruturação do monitoramento de métricas de qualidade de Tecnologias Educacionais	Rara	Métricas publicadas em relatórios gerenciais;
	1	Realizar visitas técnicas de acompanhamento e avaliação de Tecnologias Educacionais	Frequente	Relatório de visita técnica;
	1	Atualizar ferramentas de monitoramento;	Contínua	
Apoiar a análise e publicação de informações de monitoramento	2	Apoiar a análise e sistematização do uso de Tecnologias Educacionais	Contínua	Planejamento de correção e melhoria criado; Relatório de monitoramento gerencial; Parecer Técnico;
	2	Apoiar a construção de estratégias de correção e melhoria do uso de tecnologias educacionais	Frequente	
	2	Apoiar a publicação de relatórios de monitoramento de tecnologias educacionais	Rara	
	2	Apoiar a análise de impacto da incorporação de Tecnologias Educacionais	Rara	
	2	Apoiar a publicação de relatórios de impacto da incorporação de tecnologia	Rara	

Tabela 9 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentabilidade à Tecnologias Educacionais

3.3.7.1 Os artefatos devem seguir a MGP da CONTRATANTE.

3.3.7.2 Os pareceres técnicos devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: prós e contras da legislação vigente, tal como adequações necessárias nos nossos processos.

3.3.7.3 Os planos de configuração devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: relatório de infraestrutura e softwares legados compatíveis com as tecnologias educacionais e planejamento de acordo com a MGP da CONTRATANTE.

3.3.8. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO ÀS ÁREAS TÉCNICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SIGLA			USTGE-08	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoio a melhoria contínua da gestão	2	Apoiar, a implementação e monitoramento das práticas de Gestão nas áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação	Contínua	Relatório de monitoramento gerencial; Relatório consolidado de informações; Artefatos de Processos Internos; Ata de Reunião;
	3	Apoiar no levantamento de informações para elaboração e monitoramento de um Plano Diretor de TIC	Rara	
	3	Apoiar na definição, no desenho, na implantação e monitoramento dos processos internos das áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação.	Frequente	
	1	Apoiar em reuniões de gestão áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação- análise dos resultados e proposição de melhoria contínua	Frequente	
Apoio ao monitoramento e avaliação de Projetos	2	Apoiar tecnicamente o monitoramento de Projetos áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação.	Frequente	Relatório de monitoramento de projetos monitorados; Artefatos previstos na MGP;
	1	Apoiar as atividades da fase de iniciação do projeto em conformidade com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP)	Rara	
	2	Apoiar na validação dos entregáveis dos Projetos das áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação em conformidade com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP)	Rara	
Apoio ao monitoramento e avaliação de Contratos	2	Apoiar no levantamento de indicadores e níveis mínimos de serviços dos contratos.	Frequente	Relatório de indicadores e níveis mínimos de serviços por contrato; Relatório de pagamentos e glosas por contrato; Nota Técnica (com indicadores de desempenho); Documento de Oficialização de Demanda (DOD);
	2	Apoiar em aferições de pagamentos e glosas nos contratos.	Rara	
	2	Apoiar no monitoramento do desempenho qualitativo do nível de serviço dos contratos de TIC	Rara	
	2	Apoiar na elaboração de documento de oficialização de demanda (DOD) de prorrogação de contratos	Rara	
Suportar processos de gestão da área técnica	1	Elaborar documentos técnicos como comunicação interna, ofícios, avisos, notas técnicas entre outros, utilizando os padrões de comunicação definidos pela CONTRATANTE.	Frequente	Documentos Técnicos Elaborados; Documentos Gerais Elaborados; Relatório de demandas;
	1	Apoiar a elaboração de documentos gerais como relatórios, formulários, tabelas, planilhas, gráficos, apresentações e outros instrumentos pertinentes, colhendo informações e efetuando cálculos	Frequente	
	1	Apoiar o acompanhamento de demandas da gestão das áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação.	Contínua	

3.3.9. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A CONTRATAÇÕES DE TIC 41

SIGLA			USTGE-09	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar a elaboração do Documento de Oficialização da Demanda (DOD)	2	Apoiar em atividades para elaboração do documento de oficialização da demanda (DOD) para contratações de TIC	Frequente	Minuta do DOD revisado, conforme modelo, checklist e processo de revisão 2 referente ao artefato
	2	Apoiar na realização dos ajustes solicitados pela Gestão referente ao Documento de Oficialização da Demanda (DOD) ou documento equivalente.	Frequente	
	3	Apoiar em atividades de elaboração de estudos técnico preliminares (ETPC) para contratações de TIC	Frequente	Minuta do ETPC revisado,

Apoiar elaboração do Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETPC)	2	Apoiar na realização dos ajustes solicitados pela Gestão referente ao Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETPC) ou documento equivalente.	Frequente	conforme modelo, checklist e processo de revisão 2 referente ao artefato
Apoiar na elaboração do Termo de Referência (TR)	3	Apoiar em atividades de elaboração Termos de Referência (TR) para contratações de TIC	Frequente	Minuta do TR revisado, conforme modelo, checklist e processo de revisão referente ao artefato.;
	2	Apoiar na realização dos ajustes solicitados pela Gestão referente ao Termo de Referência (TR)) ou documento equivalente.	Frequente	
	2	Apoiar atividades de definição do plano de sustentação e da estratégia de continuidade na contratação de TIC.	Frequente	Minuta plano de sustentação e da estratégia de continuidade na contratação de soluções de TIC;
	2	Apoiar atividades de análise de riscos nas contratações de bens e serviços de TIC, identificando os riscos, seus impactos e probabilidades de ocorrência, como também sugerindo ações de prevenção e de contingência.	Frequente	Minuta da análise de riscos das contratações de bens e serviços;
Acompanhamento dos processos na ferramenta de gestão da demanda e outros que forem necessários à operação	1	Realizar o acompanhamento dos processos, contemplando, o cadastro das atividades na ferramenta de gestão demanda, a atualização das atividades na ferramenta de gestão demanda e a atualização dos processos nas ferramentas e documentos que forem necessários para manutenção e controle do processo	Contínua	Atualização dos processos na ferramenta de gestão de demanda
Apoiar a Análise da Licitação, Cotação de Preços e órgãos externos	1	Apoiar em atividades de descrição dos itens para elaboração do código E-Fisco	Frequente	Minuta da planilha do
	1	Apoiar na validação dos códigos E-Fisco	Frequente	Código E-Fisco preenchida
	2	Apoiar na elaboração de resposta aos questionamentos referente aos artefatos elaborados pelos fornecedores	Frequente	Minuta da validação do código E-Fisco, conforme checklist
	2	Apoiar na realização dos ajustes solicitados pelas respectivas áreas internas da CONTRATANTE.	Frequente	Minuta de documento na resposta aos questionamentos
	2	Apoiar na realização dos ajustes solicitados pela ATI e consolidação dos artefatos validados	Frequente	Minuta da nova versão dos artefatos Minuta da nova versão dos artefatos Minuta de documento na resposta aos questionamentos; Minuta de novas versões dos artefatos;
Apoiar a Realização do processo de licitação	2	Apoiar na elaboração de resposta aos questionamentos referente aos artefatos elaborados pela equipe de licitações	Frequente	Minuta de documento na resposta aos questionamentos
	2	Apoiar na realização dos ajustes solicitados pela equipe de licitações e consolidação dos artefatos validados	Frequente	Minuta da nova 2 versão dos artefatos
Apoiar a elaboração de Termos de Recebimento	1	Apoiar a elaboração do Termo de Recebimento Provisório	Frequente	Minuta do Termo de Recebimento Provisório
	1	Apoiar a elaboração do Termo de Recebimento Definitivo	Frequente	Minuta do Termo de Recebimento Definitivo
Apoiar a elaboração de Parecer Técnico de Homologação	1	Apoiar a elaboração do Parecer Técnico	Frequente	Minuta do Parecer Técnico
Elaborar documentos técnicos	2	Apoiar na elaboração da CI, Ofícios, Notas Técnicas ou documentos equivalentes	Frequente	Minuta da CI, Ofícios, Notas Técnicas ou documentos equivalentes.
Elaborar Relatórios Gerenciais	2	Apoiar o levantamento das informações referentes às contratações	Frequente	Minuta do levantamento de informações, conforme definições do gestor;
	2	Apoiar a elaboração dos Relatórios Gerenciais ou documentos equivalentes	Frequente	Minuta de Relatório Gerencial conforme definições do gestor.

Tabela 10 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentabilidade à Contratações de TIC 41

3.3.9.1 Todos os artefatos deste serviço deverão seguir os modelos e padrões disponibilizados pela CONTRATANTE.

3.3.10. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATOS DE TIC 42

SIGLA			USTGE-10	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Notas Fiscais	1	Analisar documentação e preencher os formulários de pagamento	Contínua	Formulário de pagamento (modelo padrão da SEE)
	1	Acompanhar processo de liquidação no sistema	Contínua	
	1	Acompanhar processo de pagamento	Contínua	
	1	Analisar remessas bancárias, conforme sistema utilizado pela Contratante	Frequente	
	1	Acompanhar efetivação de pagamento	Contínua	

Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Apostilamento	1	Solicitar e acompanhar dotação orçamentária e programação financeira	Frequente	CI solicitando confecção do Termo de Apostilamento
	1	Elaborar e acompanhar o processo de empenhamento	Frequente	
	1	Acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Frequente	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Formalização de Contratos	1	Solicitar e acompanhar dotação orçamentária e programação financeira	Rara	CI solicitando confecção do contrato;
	1	Acompanhar Cadastro da Licitação	Rara	
	1	Elaborar Cadastro de Execução Orçamentária do contrato	Rara	
	1	Elaborar e acompanhar o processo de empenhamento	Frequente	
	1	Solicitar, acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Frequente	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Prorrogação de Contratos	1	Apoiar elaboração do documento para prorrogação do contrato e providenciar a documentação pertinente ao processo.	Rara	DOD; Ofício solicitando anuência; Não se aplica CI solicitando DDO e PPA; CI solicitando análise do pleito de prorrogação; CI solicitando confecção do Termo Aditivo
	1	Acompanhar processo de cotação	Rara	
	1	Solicitar e acompanhar dotação orçamentária e programação financeira	Frequente	
	1	Elaborar e acompanhar o processo de empenhamento	Frequente	
	1	Solicitar, acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Frequente	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Reajuste	1	Analisar pedido de reajuste, documentação de regularidade da empresa e elaborar documento solicitando análise da área responsável	Rara	CI solicitando análise do pleito de reajuste.
	1	Solicitar e acompanhar dotação orçamentária e programação financeira	Frequente	
	1	Elaborar e acompanhar o processo de empenhamento	Frequente	
	1	Elaborar e acompanhar o processo de empenhamento	Frequente	
	1	Solicitar, acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Frequente	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Supressão de Contratos	1	Elaborar e encaminhar documento solicitando supressão	Rara	CI solicitando supressão
	1	Acompanhar processo de autorização	Rara	
	1	Solicitar, acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Rara	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Acréscimo de Contratos	1	Elaborar documento solicitando acréscimo	Rara	CI solicitando acréscimo
	1	Acompanhar processo de autorização	Rara	
	1	Solicitar e acompanhar dotação orçamentária e programação financeira	Rara	
	1	Elaborar e acompanhar o processo de empenhamento	Rara	
	1	Solicitar, acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Rara	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Mudança de Gestor	1	Preencher Termo de Designação de Gestor e solicitar autorização	Rara	CI Solicitando Mudança do Gestor
	1	Acompanhar processo de autorização	Rara	
	1	Solicitar, acompanhar elaboração e formalização do instrumento contratual	Rara	
Apoiar a gestão de Contrato de TIC em Encerramento de Contrato	1	Elaborar relatório de execução físico financeira	Rara	CI Solicitando Encerramento do Contrato
	1	Acompanhar o processo de encerramento	Rara	
Apoiar a fiscalização de Contratos de TIC	1	Realizar reuniões mensais de fiscalização e Verificar cumprimento dos requisitos do contrato	Frequente	Planilha de Fiscalização; Notificação
	2	Elaborar notificações informando descumprimento contratual	Rara	
	2	Solicitar abertura de processo administrativo para aplicação de penalidade	Rara	
Apoiar a fiscalização de Contratos de TIC Acompanhamento Orçamentário e Financeiro	2	Apoiar na elaboração do Plano Orçamentário Anual (POA)	Rara	POA Comunicado Interno
	1	Acompanhar execução financeira dos contratos	Contínua	
Elaborar Relatórios Gerenciais	2	Apoiar o levantamento das informações referentes à contratos e elaboração dos Relatórios Gerenciais ou documentos equivalentes	Frequente	Relatório gerencial
Acompanhamento dos processos	2	Realizar o acompanhamento dos processos, contemplando, realização do cadastro das atividades na ferramenta de gestão demanda, a atualização das atividades na ferramenta de gestão demanda e a atualização dos processos nas ferramentas e documentos que forem necessários para manutenção e controle do processo	Contínua	N/A

Tabela 11 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentabilidade à Contratações de TIC 42

3.3.10.1 Todos os artefatos deste serviço deverão seguir os modelos e padrões disponibilizados pela CONTRATANTE.

3.3.11. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL À GESTÃO DE TIC

SIGLA			USTGE-11	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Atualização de base de conhecimento	1	Apoio em atividades como tratar documentos, registrar a entrada e saída de documentos; triar, conferir e distribuir documentos; verificar documentos conforme normas; identificar irregularidades nos documentos; classificar documentos, segundo critérios pré-estabelecidos; arquivar documentos conforme procedimentos da CONTRATANTE.	Contínua	Relatório de acompanhamento de atividades operacionais de TIC
	1	Apoio em atividades como organizar, disponibilizar e manter arquivos, incluindo os arquivos digitais armazenados, dispondo documentos em sequência lógica, visando facilitar a sua conservação, manuseio e utilização pela CONTRATANTE.	Contínua	
	1	Apoio em atividades como acompanhar e registrar solicitações através dos Sistemas administrativos utilizados pela CONTRATANTE	Contínua	

Operação de sistemas especialistas	1	Apoio em atividades como dar suporte administrativo e técnico nas diversas áreas da administração: Controlar material de expediente; levantar a necessidade de material; requisitar materiais; secretariar reuniões e outros eventos; instruir processos, redigir e digitar documentos	Contínua	43
	1	Apoio em atividades como acompanhar as diversas fases dos processos e atendimento ao público	Frequente	
Apoio operacional ao monitoramento e avaliação de Contratos	2	Apoiar o acompanhamento da execução operacional, verificando se os serviços estão sendo executados pelo prestador em conformidade com os termos contratuais	Contínua	Checklist de verificação de serviços
	1	Apoio em atividades como comunicar à CONTRATADA a validação do relatório gerencial para a realização do pagamento dos serviços	Frequente	E-mail comunicando aprovação do relatório gerencial
	1	Apoio em atividades como comunicar à CONTRATANTE, imediatamente, sobre qualquer irregularidade na prestação dos serviços	Contínua	E-mail comunicando a irregularidade da prestação dos serviços
Apoio operacional de suporte à Gestão	1	Apoio em atividades operacionais da assessoria de gestão das áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação.	Contínua	Documentos associados à operação; Relatório de monitoramento gerencial; Relatório consolidado de informações;
	2	Apoiar na elaboração de documentos referente à gestão contratual e contratações	Rara	
	2	Apoio em atividades como elaborar documentos técnicos como comunicação interna, ofícios, avisos, notas técnicas entre outros, utilizando os padrões de comunicação definidos pela CONTRATANTE;	Frequente	
	2	Apoio em atividades como elaborar documentos gerais como relatórios, formulários, tabelas, planilhas, gráficos, apresentações e outros instrumentos pertinentes, colhendo informações e efetuando cálculos;	Rara	
	1	Apoio em atividades como acompanhamento de demandas das áreas técnicas de tecnologia da informação e comunicação.	Contínua	

Tabela 12 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico de Sustentabilidade Operacional à Gestão de TIC

3.3.11.1 Os relatórios de acompanhamento de atividades operacionais de TIC, devem conter, no mínimo, como critério de aceitabilidade: lista de atividades planejadas e realizadas.

3.3.12. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO À PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC

SIGLA			USTGE-12	
Macro atividade	Complexidade	Atividade	Frequência	Evidência
Apoiar a Iniciação dos Projetos	3	Apoiar o processo de levantamento das informações necessárias para elaboração do Termo de Abertura do Projeto (TAP).	Rara	Estimativa de Esforço para elaboração do PGP; Registros da Reunião (Ata, apresentação, convocação)
	2	Elaborar estimativa de esforço para elaboração do PGP	Rara	
	2	Convocar, elaborar e realizar a apresentação de abertura do projeto (kick-off) para as principais partes interessadas.	Rara	
Apoiar o Gerenciamento de Projetos 44	3	Levantar as informações necessárias para elaboração do plano de gerenciamento de projetos.	Rara	Plano de Gerenciamento do Projeto; Backlog de projetos atualizado; Repositório de projetos atualizado; Ferramentas de gestão de projetos atualizada
	3	Elaborar o plano de gerenciamento de projetos, informando as necessidades, datas previstas para entregas, insumos, riscos e pontos de atenção.	Rara	
	3	Avaliar a necessidade, estimando o esforço, planejando as reuniões de apoio e alocando especialista com as competências necessárias	Rara	
	3	Apoiar o levantamento de iniciativas para composição do backlog de Projetos.	Rara	
	1	Registrar as atividades relativas ao projeto na ferramenta de gerenciamento de projetos.	Rara	
	1	Manter atualizados os repositórios de projetos.	Rara	
	2	Realizar a medição, avaliação e relato do desempenho do projeto, reportando informações relacionadas à operacionalização e aos eventos do Projeto.	Rara	
Executar ações dos Projetos	3	Realizar as atividades de execução de projetos previstos no PGP.	Rara	Entregáveis do projeto e Status Report
Apoiar o Encerramento de Projetos	2	Realizar levantamento das informações necessárias para elaboração do termo de encerramento do projeto .	Rara	Termo de Encerramento do Projeto validado
	1	Elaborar o termo de encerramento do Projeto.	Rara	
	2	Apoiar o processo de validação do termo de encerramento do projeto.	Rara	
Apoiar o Registro de Lições Aprendidas	3	Realizar levantamento das informações necessárias para elaboração do documento de lições aprendidas do projeto	Rara	Registro das lições aprendidas no decorrer do projeto validado
	2	Elaborar o documento de Lições Aprendidas.	Rara	
	1	Apoiar o processo de validação do documento de Lições Aprendidas.	Rara	
	1	Apoiar o processo de validação do documento de Lições Aprendidas.	Rara	
Apoiar a Suspensão ou Retomada de Projetos	3	Realizar levantamento das informações necessárias para elaboração do Termo de Suspensão ou Retomada do Projeto.	Rara	Termo de Suspensão ou Retomada do Projeto validado
	2	Elaborar o Termo de Suspensão ou Retomada do Projeto.	Rara	
	1	Apoiar o processo de validação do Termo de Suspensão ou Retomada do Projeto.	Rara	
Apoiar o Controle de Solicitação de Mudança	3	Realizar o levantamento das informações necessárias para elaboração do Controle de Solicitação de Mudança do projeto.	Rara	Controle de Solicitação de Mudança validado
	2	Elaborar o Controle de Solicitação de Mudança do projeto.	Rara	
	1	Apoiar o processo de validação do Controle de Solicitação de Mudança do projeto.	Rara	

Tabela 13 - Detalhamento dos Serviços de Apoio Técnico à Projetos de Governança e Gestão de TIC

3.3.12.1 A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de projetos definida pela CONTRATANTE.

3.3.13. As atividades dessa unidade de serviços são orientadas pelo ANEXO G – PLANO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, que descreve as fases de Iniciação, Planejamento, Execução e Encerramento de Projetos de Governança e Gestão. Os projetos criados a partir deste Plano têm o objetivo de avaliar a organização, estruturar ações para um modelo de Governança e Gestão adaptado para o contexto da CONTRATANTE e iniciar a implementação deste modelo.

3.3.14. Os projetos que serão executados através deste serviço estão estritamente relacionados ao tema Governança e Gestão, tema este que é norteador deste TR e dos serviços que estão detalhados no mesmo.

3.4. DA SEVERIDADE DOS SERVIÇOS

3.4.1. Uma das inovações para definir o novo modelo de Unidade de Serviço é considerar o atributo severidade como variável para cálculo de UST e que a sua classificação seja realizada do ponto de vista de negócio. Com efeito, os serviços de TIC, como área meio, são executados, em geral, para suportar a área finalística da organização e quando um dos serviços de TIC é afetado, temos como decorrência um impacto direto ou indireto para as atividades fins. Essa lógica em geral pode ser considerada como verdadeira e, para a CONTRATANTE, por exemplo, não é diferente

3.4.2. Além disso, com a utilização maciça de novas tecnologias em escala cada vez mais crescente de processos de negócio, a severidade evolui de acordo com o tipo de necessidade requisitada durante a evolução das estratégias do negócio neste uso de tecnologias. Para sua acepção, optou-se pela utilização de escala de três níveis para definição de severidade como é demonstrado na tabela a seguir:

Valor	Tipo de Severidade	Definição
1,5	baixa	São serviços de apoio à identificação de oportunidades de negócio e inovação corporativa. A longo prazo, a ausência desses serviços implicará em grande impacto das áreas de negócio.
2,1	média	São serviços de apoio que auxiliam na construção e manutenção de normas, políticas, diretrizes, metodologias, processos e congêneres. Os processos de negócio dependem indiretamente dos produtos desses serviços. A ausência desses serviços implicará em médio impacto das áreas de negócio.
2,6	alta	São serviços de apoio a processos de negócio que dependem diretamente de soluções tecnológicas. A ausência desses serviços implicará em grande impacto das áreas de negócio.

Tabela 14 - Especificação das Severidades dos Serviços

3.4.3. Os valores atribuídos à severidade indicam uma relação próxima entre as classificações do critério do serviço, que possuem naturezas diferentes, mas não de severidades distantes.

3.4.4. Considerando o rol de serviços e a classificação de severidade, tem-se a tabela abaixo a qual exemplifica cada um dos serviços e suas respectivas severidades.

Item	Objeto	US	Unidade de Serviço	Severidade
1	APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	USTGO-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	Média
2		USTGE-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Média
3		USTGE-02	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE QUALIDADE	Média
4		USTGE-03	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC	Média
5		USTGE-04	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A ARQUITETURA CORPORATIVA	Baixa
6		USTGE-05	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A PROCESSOS	Média
7		USTGE-06	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA DE DADOS	Média
8		USTGE-07	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS	Baixa
9		USTGE-08	APOIO TÉCNICO A SUSTENTAÇÃO ÀS ÁREAS TÉCNICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Alta
10		USTGE-09	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATAÇÕES DE TIC	Alta
11		USTGE-10	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATOS DE TIC	Alta
12		USTGE-11	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL À GESTÃO DE TIC	Baixa
13		USTGE-12	APOIO TÉCNICO A PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	Baixa

Tabela 15 - Detalhamento dos Serviços e suas Severidades

3.4.5. Dado a dinamicidade das demandas de negócio, não é possível, por exemplo, fixar uma determinada severidade para todos os meses de execução contratual. Desse modo, as severidades serão calibradas, se assim houver necessidade, a cada 6 (seis) meses, respeitando, porém, a quantidade global de serviços para a execução contratual.

3.5. DA COMPLEXIDADE DOS SERVIÇOS

3.5.1. Entende-se, nesse prumo, que a execução de um conjunto de atividades, tem como produto a entrega de produtos de uma macro atividade. Do mesmo modo, a execução de um conjunto de macro atividades de um serviço agrega resultado para um conjunto ainda maior que é a contratação em si. Dessa forma, a soma das partes, menos complexa, agrega valor para o todo, o mais complexo. É nessa perspectiva que os serviços desta contratação estão descritos. Parte-se daquilo mais elementar que são as atividades, que são agrupadas em macro atividades, e essas em serviços.

3.5.2. A problemática é de como remunerar serviços de natureza distinta utilizando uma mesma métrica que á a Unidade de Serviço. O modelo vigente das três contratações faz meramente o produto da quantidade de horas de um determinado serviços versus um fator de ponderação.

3.5.3. Entende-se, na visão dos TR's anteriores, que o serviço de natureza mais complexa teria a ponderação de 1 (um) e os demais, por sua vez, teriam ponderação menor tendo, dessa forma, uma gradação de 0 a 1 para todos os serviços. Assim, aqueles serviços que têm sua ponderação (ou peso) perto do zero, seriam serviços menos nobres ou mais simples e os serviços que tivessem sua ponderação perto de 1, seriam serviços mais nobres ou mais complexos. Esse formato, embora factível, traz alguns incômodos como, por exemplo, privilegiar um determinado serviço em detrimento a outro como se, necessariamente, todas as atividades de um serviço fossem de natureza mais complexa do que os demais. Por exemplo, se o serviço de Apoio ao Gerenciamento de Projetos tivesse centenas de unidades em seu subconjunto de atividades, significaria, na prática, que todas essas seriam mais complexas ou nobres que todas as atividades pertinentes ao Apoio ao Gerenciamento de Serviços de TI. Isso não é, necessariamente, verdade, pois a depender da forma que se atua e da problemática em questão, cada atividade executada dia-a-dia terá uma complexidade que no tocante a esforço e estudo pode ser mais elevado, igual ou menor. A abordagem da ponderação ou peso traz como premissa que todas as atividades de um serviço que tenha o valor 1 sejam, necessariamente, as mais caras. Significa também que não haveria nenhuma atividade mais elementar desse serviço e se houver a Administração estaria remunerando como se complexa ela fosse.

3.5.4. Para evoluir esse modelo, opta-se, nos termos desta contratação, a definição de complexidades para um conjunto de macro atividades pertencentes a um serviço. Essa classificação segue as recomendações da tabela abaixo.

Valor	Tipo de Severidade	Definição
1	baixa	Atividades de apoio que requerem um nível inicial de esforço, baixa utilização de ferramentas de apoio e de baixa relação de dependência de outras atividades.

2	média	Atividades de apoio que requerem um nível médio de esforço, razoável utilização de ferramentas de apoio e de média relação de dependência de outras atividades.
3	alta	Atividades de apoio que requerem um nível elevado de esforço, grande utilização de ferramentas de apoio e de forte relação de dependência de outras atividades.

Tabela 16 - Detalhamento das Severidades dos Serviços

3.6. DA DISPONIBILIDADE

Como poderá ser observado nos termos desta contratação, a prestação dos serviços se dará no horário comercial, no regime 5 x 8 x 52 (cinco dias da semana ou quantidade de dias úteis da semana, oito horas por dia e cinquenta e duas semanas) durante toda a vigência do contrato nos locais da prestação de serviço. Nesse sentido, consideramos esse tempo como sendo a disponibilidade de prestação de serviços que, na prática, é a quantidade de horas estimadas que a contratada, mediante prestadores de serviços, executará as atividades previstas nas diversas unidades de serviços previstas. Por exemplo, a contratante poderá demandar qualquer quantidade de horas, por complexidade de serviço, para um determinado mês conforme cenários fictícios abaixo.

Complexidade	Baixa	Média	Alta
Horas previstas, por tipo de complexidade, para um determinado mês	28	70	70
	42	42	84
	56	56	56
	84	42	42
	70	70	28

Tabela 17 - Exemplo de Disponibilidade da Prestação de Serviços

3.7. DO CÁLCULO DAS UST

3.7.1. Levando em consideração a definição dos atributos (severidade e complexidade) e suas exposições, é possível estabelecer como será o cálculo na Unidade de Serviços. O cálculo se dará pela forma abaixo:

"UST = C x D x S"
Onde:
- C é igual à complexidade do grupo de macro atividades de um serviço;
- D é igual à disponibilidade da prestação do serviço (em horas);
- S é igual à severidade do serviço à qual pertence as macro atividades."

Tabela 18 - Exemplificação do Cálculo das UST's

3.7.2. EXEMPLO:

Considerando o serviço APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC, o mesmo tem a severidade de valor igual a 3. O serviço tem um conjunto de atividades de complexidade inicial, média e alta. Além disso, tem-se como necessidade a prestação de serviços em regime de pelo menos 353 horas ao mês. Dessa maneira, temos, na tabela abaixo, o resultado em UST desse cálculo.

Sigla	Unidade de Serviço	D por serviço	C x D x S =		UST
			C	D por complexidade	
USTGG-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	353	3	274	1.233
			2	55	165
			1	24	36
TOTAL DE UST					1.434

Tabela 19 - Exemplo do Cálculo de uma UST

3.7.3. Considerando a mesma lógica e a quantidade de horas demandadas para cada serviço, temos todas as seguintes USTs por serviços demonstradas na tabela abaixo totalizando 17.474 (dezesete mil, quatrocentos e setenta e quatro) unidades de USTs estimadas ao mês.

3.8. DAS USTs DE APOIO TÉCNICO DE GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC

Itens	Domínio	US	Unidade de Serviço	Complexidade	Disponibilidade	Severidade	QTD de UST	Somatório UST Mês	Somatório UST Ano
1	GOVERNANÇA	USTGO-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	3	200	2,6	1.560,00	2.418,00	29.016,00
	GOVERNANÇA	USTGO-01		2	150	2,6	780,00		
	GOVERNANÇA	USTGO-01		1	30	2,6	78		
2	GESTÃO	USTGE-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	0	2,6	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-01		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-01		1	0	2,6	0		
3	GESTÃO	USTGE-02	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE QUALIDADE	3	180	2,1	1134	1.365,00	16.380,00
	GESTÃO	USTGE-02		2	50	2,1	210		
	GESTÃO	USTGE-02		1	10	2,1	21		

4	GESTÃO	USTGE-03	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC	3	160	2,1	1008	1008	12.096
	GESTÃO	USTGE-03		2	0	2,1	0		
	GESTÃO	USTGE-03		1	0	2,1	0		
5	GESTÃO	USTGE-04	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A ARQUITETURA CORPORATIVA E PROCESSOS	3	0	2,1	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-04		2	0	2,1	0		
	GESTÃO	USTGE-04		1	0	2,1	0		
6	GESTÃO	USTGE-05	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA DE DADOS	3	180	2,1	1134	1.344,00	16.128,00
	GESTÃO	USTGE-05		2	50	2,1	210		
	GESTÃO	USTGE-05		1	0	2,1	0		
7	GESTÃO	USTGE-06	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS	3	100	2,1	630	915,6	10.987,20
	GESTÃO	USTGE-06		2	68	2,1	285,6		
	GESTÃO	USTGE-06		1	0	2,1	0		
8	GESTÃO	USTGE-07	APOIO TÉCNICO A SUSTENTAÇÃO AS ÁREAS TÉCNICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	3	680	2,6	5.304,00	5.304,00	63.648,00
	GESTÃO	USTGE-07		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-07		1	0	2,6	0		
9	GESTÃO	USTGE-08	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATAÇÕES DE TIC	3	400	2,6	3.120,00	4.828,20	57.938,40
	GESTÃO	USTGE-08		2	293	2,6	1.523,60		
	GESTÃO	USTGE-08		1	71	2,6	184,6		
10	GESTÃO	USTGE-09	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATOS DE TIC	3	400	2,6	3.120,00	4.056,00	48.672,00
	GESTÃO	USTGE-09		2	80	2,6	416		
	GESTÃO	USTGE-09		1	200	2,6	520		
11	GESTÃO	USTGE-10	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL À GESTÃO DE TIC	3	600	2,1	3.780,00	6.350,40	76.204,80
	GESTÃO	USTGE-10		2	550	2,1	2.318,4000		
	GESTÃO	USTGE-10		1	120	2,1	252		
12	GESTÃO	USTGE-11	APOIO TÉCNICO A PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	3	0	2,6	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-11		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-11		1	0	2,6	0		
13	GESTÃO	USTGE-12	APOIO TÉCNICO A CONTRATAÇÕES E AUDITORIA DE PRODUTOS DE TIC	3	0	2,6	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-12		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-12		1	0	2,6	0		
Estimativa mensal em Horas (todos os serviços)					4.234,00	Quantidade de USTs		27.589,20	331.070,40

Tabela 20 - Quantidade de USTs

3.9. DA FERRAMENTA DE GESTÃO DA DEMANDA

3.9.1. A CONTRATADA deverá manter registros das solicitações da SEE-PE, contendo, no mínimo, as informações básicas, quais sejam:

3.9.2. Data e hora de abertura da solicitação;

3.9.3. Data e hora de início e término da atividade prestada;

- 3.9.4. Identificação do serviço com a severidade, complexidade e disponibilidade prevista necessária e a respectiva UST;
- 3.9.5. Descrição do serviço e da evidência de entrega a fim de verificar a comprovação da efetiva prestação do serviço;
- 3.9.6. Identificação do usuário solicitante da SEE-PE e do usuário validador da entrega.
- 3.9.7. A CONTRATADA deverá adaptar-se aos processos definidos pela SEE-PE.
- 3.9.8.A conclusão do atendimento poderá ser efetuada por:
- 3.9.9. Prioritariamente, por meio eletrônico, através do sistema de Gestão de Demanda a ser disponibilizado pela Contratada;
- 3.9.10. Em caso de indisponibilidade do Sistema de Gestão de Demanda disponibilizado pela CONTRATADA, fica esta responsável pela solução de contorno que contemple o devido registro das solicitações da SEE-PE.
- 3.9.11. Fica a critério da SEE-PE analisar outras ferramentas e sugerir a troca, caso seja verificada vantajosidade na utilização de outra ferramenta para gerenciamento das demandas da prestação do serviço.

3.10. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.10.1 Os serviços serão prestados, nos regimes e períodos apresentados a seguir:
- 3.10.1.1 Cargo de 40 (quarenta) horas semanais – segunda-feira a sexta-feira – Diurno.
- 3.10.1.2 Será concedido a todos os profissionais terceirizados, intervalo intrajornada de 1 hora para almoço/descanso.
- 3.10.1.3 Os serviços serão prestados nos seguintes horários: 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00.
- 3.10.1.4 Não necessita de substituto para o horário de almoço/descanso.
- 3.10.1.5 Os serviços não serão prestados durante os feriados.
- 3.10.1.6 Para a formalização dos salários das funções especificadas neste certame, será considerada a Convenção Coletiva de Trabalho, atualizada, do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação de Pernambuco (SINDPD-PE).
- 3.10.1.7 A formação mínima exigida dos profissionais alocados na prestação de serviços compreende o ensino superior, devidamente comprovada na fase contratual por certificado de conclusão expedido por instituição de ensino devidamente reconhecida por órgão competente.
- 3.10.1.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar, para cada um dos prestadores de serviços, todos os materiais de escritório (post it, cadernos, marcadores de texto, canetas, lápis e borrachas); insumos (água, café e açúcar); equipamentos (Estação de Trabalho contendo monitor de pelo menos 21 polegadas, teclado, mouse e estabilizador) e equipamentos ergonômicos (mouse pads e apoios de pés) necessários e compatíveis com a execução dos serviços
- 3.10.1.9 O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços em até 90 dias que antecede a finalização do contrato vigente.
- 3.10.1.10 Em nenhuma hipótese, o desconhecimento sobre os detalhes do ambiente tecnológico bem como sobre os processos de trabalho da CONTRATANTE servirá como justificativa para a inexecução ou execução irregular do serviço a ser contratado.
- 3.10.1.11 A CONTRATANTE se reserva no direito de prestar as informações que somente considerar necessárias para o entendimento do objeto a ser contratado.

3.11 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.11.1 A prestação dos serviços envolve a alocação, pela CONTRATADA, de profissionais devidamente habilitados, nos termos da legislação específica, competindo a estes:
- 3.11.1.1 A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão estabelecer, no início da prestação dos serviços, no mínimo, os seguintes procedimentos técnicos e administrativos:
- 3.11.1.1.1. Detalhamento das atribuições e responsabilidades;
- 3.11.1.1.2. Recursos técnicos e materiais necessários;
- 3.11.1.1.3. Definição da documentação e dos processos;
- 3.11.1.1.4. Estabelecimento de padrões de gestão;
- 3.11.1.1.5. Esclarecimentos acerca da qualidade dos serviços a serem prestados;
- 3.11.1.1.6. Informações gerais sobre a CONTRATANTE, normas de comportamento, aspectos de segurança, sigilo, cuidados especiais, etc;
- 3.11.2 Todos os serviços objeto desta contratação são quantificados por meio de Unidade de Serviço Técnico (UST), sendo uma UST calculada de acordo com o item DO CALCULO DAS UST, tendo em consideração a especialização necessária para cada serviço levando-se em consideração a relevância e dificuldade destes, e demandados à CONTRATADA, através de Ordem de Serviços (OS) emitida, no mínimo, mensalmente.
- 3.11.2. Todas as entregas oriundas desta contratação devem ser capazes de realizar a melhoria contínua referente ao seu escopo. Isso inclui apoio na elaboração de artefatos modelos ou documentos equivalentes conforme boas práticas, legislações e outros instrumentos equivalentes, apoio no desenvolvimento de melhoria contínua dos processos de trabalho, e desenvolvimento de normas, políticas, padrões, diretrizes e procedimentos alinhados com os instrumentos legais, normativos e diretrizes governamentais.
- 3.11.3. A formalização do início da execução dos serviços ocorrerá por meio de Reunião de Boas Vindas, a ser convocada pela CONTRATANTE;
- 3.11.4 A prestação dos serviços envolve a alocação, pela CONTRATADA, de profissionais devidamente habilitados, nos termos da legislação específica, competindo a estes:
- 3.11.4.1 Somado aos esclarecimentos gerais sobre a prestação dos serviços, na Reunião de Boas Vindas, será apresentado o planejamento estabelecido para a execução dos serviços, conforme descrito a seguir:
- 3.11.4.2. Conhecimento do ambiente operacional;
- Entendimento dos processos estabelecidos atualmente;
- 3.11.4.3. Acompanhamento da rotina operacional;
- 3.11.4.4. Sustentar o contrato e
- 3.11.4.5. No TR está previsto o período de ESTABILIZAÇÃO, o período inicial do contrato que permite que a CONTRATADA possa organizar toda estrutura de atendimento, conhecer o ambiente a ser suportado, entender os processos atualmente estabelecidos, e acompanhar a rotina operacional. O período tem início com a assinatura do contrato e mantém-se por 90 (noventa) dias corridos;
- 3.11.4.6. Nesse período será descontado 50% (cinquenta por cento) de possível aplicação de glosa, por falhas no atendimento.
- 3.11.4.7 No lote único definido no Termo de Referência (TR), a CONTRATADA terá 90 (noventa) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato, a título de período de estabilização, para ter:
- 3.11.5. Iniciar o Plano de Execução de Serviços previstos no ANEXO G – PLANO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;
- 3.11.6. O perfil técnico mínimo dos colaboradores envolvidos na prestação dos serviços pode ser verificado no ANEXO H – PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE ESTRUTURA, deste TR. A utilização de recursos profissionais qualificados para execução serviços será necessária e exigida, objetivando, a prestação de um serviço de qualidade, de maneira a garantir a plena continuidade e disponibilidade dos serviços de TIC;
- 3.11.7. As comprovações requeridas para o perfil técnico deverão ser apresentadas para a validação da CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato;
- 3.11.8. Os profissionais da CONTRATADA deverão manter estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE, ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual;
- 3.11.9. Sempre que houver alteração ou substituição de um membro do corpo técnico da CONTRATADA, esta deverá prover todo o repasse de conhecimento necessário ao pleno cumprimento dos serviços contratados pelo membro que foi substituído.

3.12. DO PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - MEDIANTE ORDEM DE SERVIÇO

- 3.12.1. A CONTRATANTE autoriza os SERVIÇOS APOIO TÉCNICO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC e APOIO TÉCNICO A CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO para o mês de competência, mediante a emissão de Ordem de Serviço à CONTRATADA, elaborada conforme ANEXO C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.
- 3.12.2. A CONTRATADA recebe a OS, analisa e, caso tenha alguma divergência, apresenta questionamento ao CONTRATANTE, para análise e obtenção de consenso.
- 3.12.3. Durante o mês, a CONTRATADA atende a (s) OS (s) demandada (s), observando as especificações técnicas deste TR, além das expressamente detalhadas em OS.
- 3.12.4. Apenas no primeiro mês de execução contratual, as OSs serão emitidas no mês de competência subsequente, para o período que vai do início da execução contratual, até o último dia do referido mês de competência.

3.13 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.13.1 Os serviços serão prestados nos seguintes locais: Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco, sito na Av. Afonso Olindense, 1513 - Várzea, Recife - PE, 50810-900, das 08h às 17h que é o atual horário de funcionamento do Órgão, podendo ser alterado desde que os cargos não excedam suas quantidades totais de horas trabalhadas previstas em legislação específica.
- 3.13.2 O início da execução contratual deve se dar no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.
- 3.13.3 Os serviços serão apurados da seguinte forma: O fiscal do contrato, após conferência dos quantitativos e valores presentes no relatório a ser emitido pela CONTRATADA, atestar a medição mensal, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do referido relatório, comunicando à empresa o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.
- 3.13.3.1 O atesto será materializado em termo detalhado que ratifique a devida execução do objeto e o atendimento dos aspectos técnicos e administrativos dos serviços prestados.
- 3.12.4 O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade ético-profissional da contratada pela perfeita execução da contratação, nem a responsabilidade pelos prejuízos resultantes da sua incorreta execução;
- 3.12.5 Condições gerais e específicas para a prestação do serviço:

a.

Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser prestados, preferencialmente, de forma presencial, podendo ser prestado de forma remota, a critério da Contratante, desde que tal modalidade não comprometa a qualidade, eficiência e cumprimento dos prazos estabelecidos;

b.

A escolha da modalidade será definida pela Contratante no momento da contratação e poderá ser ajustada conforme suas necessidades operacionais, mediante comunicação prévia ao Contratado, com antecedência mínima de 10 dias úteis.

c.

Em qualquer modalidade, o(a) contratado(a) deverá garantir a plena execução das atividades previstas, mantendo canais de comunicação eficientes e atendendo prontamente às solicitações da Contratante.

d.

No caso de prestação de serviços em home office, caberá ao(à) contratado(a) assegurar infraestrutura adequada, incluindo acesso estável à internet e equipamentos necessários, salvo disposição contrária expressamente pactuada.

e.

A Contratante poderá exigir reuniões ou atividades presenciais específicas, sempre que necessário, devendo o(a) contratado(a) comparecer ao local designado dentro do prazo acordado.

3.14. DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.14.1. As Ordens de Serviço serão utilizadas como instrumento de controle de execução de serviços, e deverão ser emitidas por macro atividades (conjunto de atividades específicas), segundo prioridades e critérios de racionalidade, economicidade e adequação às necessidades preconizadas pela CONTRATANTE. Para efeitos de especificação de modelo de execução, as Ordens de Serviço serão segmentadas mensalmente em:
- 3.14.2. SERVIÇO DE APOIO TÉCNICO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC: Ordem de Serviço emitida periodicamente, geralmente a cada mês, demandando atividades que serão realizadas de forma contínua e rotineira no período/mês de referência. Haverá também Ordens de Serviço encaminhadas sob demanda, para execução de atividades de apoio à realização de projetos, de esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo de implementação de Governança e Gestão em TIC.

3.15. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EXCEPCIONAL

- 3.15.1 A prestação de serviço excepcional, ou seja, fora do horário comercial, nos finais de semana e feriados não têm como serem estimados justamente em razão de sua excepcionalidade. Os serviços que eventualmente forem realizados fora do horário de expediente sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente da CONTRATANTE, não implicará nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA;
- 3.15.2 A CONTRATANTE deixa assente que esses serviços serão uma exceção e não uma rotina e qualquer estimativa supra do originalmente estimado oneraria a SEE-PE. Desse modo, quando configurada qualquer excepcionalidade, esta, só será executada se assim não houverem condições de se realizar no horário do expediente padrão e será sempre formalmente fundamentada mediante autorização expressa do Gestor do Contrato;
- 3.15.3 A prestação de serviço fora do horário comercial não será paga de maneira diferenciada, pois o volume de serviços fora do horário comercial prestados serão submetidos à aprovação do Gestor do Contrato e não poderão ultrapassar o limite MÁXIMO de 10% (dez por cento) do volume total previsto para cada Unidade de Serviço em questão demandada originalmente por mês;
- 3.15.4 Caso ocorra a prestação de serviços em caráter excepcional, os quantitativos de unidades de serviços consumidos no mês em questão deverão ser subtraídos do saldo previsto da unidade de serviço em questão considerando os valores globais estimados em contrato. Ou seja, não se configurou como um aditivo percentual prévio e sim um adiantamento da prestação dos serviços por interesse exclusivo da Administração;
- 3.15.5 Quando houver necessidade de execução de serviço fora do horário comercial, todo traslado de qualquer colaborador da CONTRATADA, deverá ser de sua exclusiva responsabilidade seja qual for a unidade de serviço correspondente e seja qual for o local a ser prestado o serviço conforme consta nos locais da execução dos serviços deste TR;
- 3.15.6 Convém deixar claro que as eventuais prestações de serviços que se iniciem antes e se encerram após as 17:00 horas, por exemplo, não fazem parte do rol

de serviços excepcionais e se configuram como mera compensação de banco de horas o qual deverá ser de total controle e gestão por parte do preposto da CONTRATADA;

3.15.7 Para casos os quais, por algum motivo, um dos colaboradores, por razão da inerência e especificidade da prestação de serviço, necessitar atuar fora do horário padrão comercial da SEE estabelecido neste TR, de maneira provisória ou definitiva, caberá ao Gestor do Contrato solicitar ao preposto as medidas cabíveis de modo que sejam observadas as regras dispostas em legislação pertinente e o disposto neste TR;

3.15.8 A CONTRATANTE não se responsabiliza pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado, no que se refere pela impossibilidade da prestação dos serviços em suas dependências. São fatos ou eventos imprevisíveis ou de difícil previsão, que não podem ser evitados, mas que podem provocar consequências como, por exemplo, a impossibilidade da consecução dos serviços provenientes de eventos, mas não se restringindo a: Enchentes; Quedas de energia.

4.

DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1. O valor estimado mensal para a contratação é de R\$ *** perfazendo o valor estimado global de R\$ **** para 12 (doze) meses, estando assim distribuídos:

4.1.2. Lote único - Valor estimado total - R\$ *****

4.1.3. Os valores apresentados acima estão detalhados nos demonstrativos de cálculo da contratação e quadro resumo constantes no Anexo B deste Termo de Referência.

4.1.4. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

4.1.5. Os preços finais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

4.2 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1. As despesas decorrentes desta contratação serão incluídas no orçamento do Estado de Pernambuco, para o presente exercício, na classificação abaixo:

Fonte: _____

Unidade: _____

Programa: _____

Ação: _____

Elemento de Despesa: _____

Categoria Econômica: _____

4.3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.3.1 A licitação será processada na modalidade DISPENSA DE LICITAÇÃO, tendo como critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL.

5.

DA PROPOSTA

5.1. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

5.1.1. As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação do aviso de intenção de contratar do presente procedimento.

6.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

6.1. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

6.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

6.1.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

6.1.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;

6.1.4. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes (Estadual/Distrital) relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.1.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual ou Distrital, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal - CRF, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede da licitante.

6.1.6. Caso a proponente tenha filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar também a CRF de Pernambuco;

6.1.7. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de acordo com a Lei Federal nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

6.1.8. As microempresas, as empresas de pequeno porte e o Microempreendedor Individual (MEI) deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que apresente alguma restrição, sendo a comprovação efetiva exigível somente para efeito de contratação, nos termos dos arts. 42 e 43 da LC 123, de 2006 e art. 4º do Decreto Federal 8.538, de 2015.

6.1.9. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista da Microempresa, da Empresa de Pequeno Porte ou do Microempreendedor Individual, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.1.10. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência.

6.1.11. Caso a proponente esteja em recuperação judicial, estará dispensada da apresentação dos documentos de regularidade fiscal, social e trabalhista, com exceção da certidão de regularidade perante a Previdência Social, desde que apresente decisão judicial em vigor que autorize o processamento do pedido e dispense expressamente as certidões negativas, nos termos do artigo 52, inciso II, da Lei Federal nº 11.101/2005.

6.22. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.2.1. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência relativa ao registro ou inscrição na entidade profissional competente no Brasil, quando for o caso, por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato, da solicitação de registro perante a respectiva entidade profissional.

6.2.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, por meio da apresentação de um ou mais atestado(s) ou certidão(ões), em nome da licitante, expedidos por pessoa(s) de direito público ou privado ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

6.2.2.1. Os atestados/certidões deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características:

a) Considerar-se-á compatível, em quantidade com o objeto deste Termo de Referência, o atestado que comprove quantidade igual ou superior a 40% (quarenta por cento) do quantitativo total de Unidades utilizadas para quantificar os itens de serviços especificados neste termo (UST's);

b) A comprovação solicitada poderá ser provada pela apresentação de VÁRIOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, de forma a somar os quantitativos mínimos de Unidades de Serviços (US) de cada atestado;

c) Os atestados deverão conter a identificação da entidade emissora, a descrição detalhada dos serviços prestados e das respectivas quantidades executadas, a data de emissão e as informações de contato dos declarantes ou qualquer outro meio que permita ao CONTRATANTE estabelecer comunicação com os emitentes;

d) Documentos em língua estrangeira deverão ser acompanhados por versão em português, produzida por tradutor juramentado e registrado no Cartório de Títulos;

e) Serão considerados compatíveis com o objeto os atestados que demonstrem experiência relacionada às atividades dispostas nos subitens abaixo, da seguinte forma:

f) Comprovação obrigatória dos seguintes subitens:

- Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologia baseada na ITIL v3 ou v4;
- Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologia baseada na COBIT, a partir da versão 5;

g) Comprovação de ao menos 4 (quatro) dos seguintes subitens:

•

Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologia baseada na ISO 9.001.

•

Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologia baseada na ISO 27.001.

•

Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologia baseada na PMO VALUE RING.

•

Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologias relacionadas à Arquitetura Corporativa.

•

Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologias relacionadas à Gestão de Dados e Informações.

- Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologias relacionadas à Gestão e Fiscalização de Contratos.

- Comprovar experiência por intermédio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa LICITANTE tem experiência em prestação de serviços especializados em TIC que se utilizem de metodologias relacionadas à Instrução Normativa MP/SLTI Nº 4, de 11 de setembro de 2014 e atualizações, que norteia as Contratações de bens e serviços de TIC

h) Declaração formal se comprometendo a alocar, para realização dos serviços, somente profissionais com qualificação igual ou superior às definidas nas especificações técnicas do ANEXO H – PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE ESTRUTURA.

6.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.3.1. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da proponente.

6.3.1.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJE (**processos judiciais eletrônicos**) da sede ou domicílio da proponente.

6.3.1.2. A certidão descrita no subitem 6.4.1.1 somente é exigível quando a certidão negativa de Falência da sede ou do domicílio da proponente (subitem 6.4.1) contiver a **ressalva expressa** de que não abrange os **processos judiciais eletrônicos**.

6.3.2. Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação do respectivo lote/item, exigindo-se a comprovação cumulativa quando da classificação provisória em primeiro lugar em mais de um lote/item.

6.4 DA VISTORIA

6.4.1. A SEE é uma organização de grande porte que atende aproximadamente 507 mil estudantes, distribuídos em 1.062 escolas, com aproximadamente 43.000 mil colaboradores nos 184 municípios do Estado de Pernambuco e em Fernando de Noronha, os quais utilizam vários recursos suportados pelo ambiente de TI desta Secretaria. Diante da complexidade de todos os atores e recursos envolvidos, o objetivo da vistoria é dar conhecimento necessário aos interessados sobre a composição e todo ambiente operacional suportado pela Central de Serviços, registrando as consequências de eventuais prejuízos e/ou desconhecimentos em virtude de sua omissão, dessa forma, acarretando para Administração uma contratação que não estivesse aderente às demandas dos serviços.

6.4.2. Desse modo, conforme exposto, não seria prudente, não solicitar às empresas licitantes o conhecimento das áreas e instalações onde serão executados os serviços, para tomar pleno conhecimento das instalações e das dificuldades que os serviços possam apresentar no futuro.

6.4.3. Acerca da finalidade da realização de visita técnica – também chamada de visita prévia – o Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 4.968/2011 – Segunda Câmara, assim se manifestou “A visita de vistoria tem por objetivo dar à Entidade a certeza e a comprovação de que todos os licitantes conhecem integralmente o objeto da licitação e, via de consequência, que suas propostas de preços possam refletir com exatidão a sua plena execução, evitando-se futuras alegações de desconhecimento das características dos bens licitados, resguardando a Entidade de possíveis inexecuções contratuais.

6.4.4. Portanto, a finalidade da introdução da fase de vistoria prévia no termo é propiciar ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de tudo aquilo que possa, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta e execução do objeto”.

6.4.5. Dessa forma, conforme Acórdão nº 2826/2014 – TCU – Plenário a exigência de visita técnica é admitida, “desde que atendidos três requisitos: (i) demonstração da imprescindibilidade da visita, cuja falta de comprovação fere outros valores legais que necessitam ser preservados, como a competitividade, a moralidade e a isonomia; (ii) não imposição de que a visita seja realizada pelo engenheiro responsável pela obra, por ser essa incompatível com a legislação, além de impor ônus desnecessário aos licitantes e restrição injustificada à competitividade do certame (acórdãos 2.543/2011, 2.583/2010 e 1.264/2010, todos do Plenário); e (iii) não seja estabelecido prazo exíguo para os licitantes vistoriarem os diversos locais onde os serviços serão executados, pois isso importa em restrição ao caráter competitivo do certame.

6.4.6. Sendo assim, com vistas a conhecer todos os aspectos pertinentes aos serviços a serem executados, considerando o grande vulto, e a importância estratégica dos serviços para a CONTRATANTE, recomenda-se que as empresas LICITANTES realizem a vistoria “in loco” das instalações da CONTRATANTE, situada na Av. Afonso Olindense, 1513, Bloco E - Várzea - Recife/PE - CEP 50.810-900;

6.4.7. Durante a vistoria, a LICITANTE deverá observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação dos mesmos, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

6.4.8. A vistoria deverá ocorrer até 72 horas à data da abertura do certame, dentro do horário de expediente, das 08h às 12h e das 13h às 17h, nos dias úteis, por representante legal da empresa participante, por meio de agendamento prévio com a Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (GGTI) por intermédio do telefone (81) 3183- 9349;

6.4.9. Será emitida pela CONTRATANTE a Declaração de Vistoria, de acordo com o modelo constante no ANEXO J – MODELO DA DECLARAÇÃO DE VISTORIA, que deverá ser apresentada, pela empresa interessada a participar do certame objeto deste Termo de Referência.

6.4.10. Não desejando realizar a visita “in loco”, deverá a licitante firmar declaração de que tem conhecimento das condições físicas e ambiente tecnológico dos locais para cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme modelo indicado no ANEXO J – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO, assumindo a responsabilidade por eventuais constatações posteriores que poderiam ter sido verificadas caso tivesse realizado a visita técnica.

6.4.11. Considera-se de grande relevância a realização da vistoria visto que propicia ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de tudo que possa, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta e execução do objeto.

6.4.12. Em nenhuma hipótese, o desconhecimento sobre os detalhes do ambiente tecnológico bem como sobre os processos de trabalho da CONTRATANTE servirão como justificativa para a inexecução ou execução irregular do serviço a ser contratado.

6.4.13. A CONTRATANTE se reserva no direito de prestar as informações que somente considerar necessárias para o entendimento do objeto a ser contratado.

6.5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

6.5.1. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo E deste Termo de Referência.

6.5.2. Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo E deste Termo de Referência.

6.5.3. Declaração de que não possui em seu quadro societário ou de pessoal agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, nos termos do art. 9º, §1º da Lei 14.133/2021, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo E deste Termo de Referência

6.5.4. Declaração de que não incorre em qualquer uma das vedações impostas no art. 14 da Lei 14.133/2021 aplicáveis ao objeto da presente licitação, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo **E** deste Termo de Referência;

6.5.5. Declara ciência da exigência prevista na Lei Estadual 13.462, de 2008, com o compromisso de cumprir, no ato da contratação, a obrigação de recrutamento de mão de obra egressa de cursos de qualificação profissional promovidos pelo Governo do Estado, nos termos e nas condições estipuladas na legislação de regência.

6.5.6. Declaração de que atende às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme determinação da Lei Estadual nº 18.671/2024, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo **E** deste Termo de Referência

6.6. DAS REGRAS GERAIS RELATIVAS AOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

6.6.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

6.6.2. Quando da convocação da proponente para apresentação dos documentos de habilitação, a qualquer tempo, os documentos relativos à habilitação jurídica, à qualificação técnica e à qualificação econômico-financeira deverão remontar à data da convocação, demonstrando-se que, à época, a proponente reunia as condições de habilitação.

6.6.2.1. Se os documentos indicados no item acima, na data da convocação, encontrarem-se com prazo de validade expirado, ou tenham sofrido alterações, devem ser também apresentados novos documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação.

6.6.3. Os documentos de regularidade fiscal, social e trabalhista, previstos nos itens 6.2, devem encontrar-se válidos na data da convocação.

6.6.4. Inexistindo preceito legal ou prazo de validade fixado no próprio instrumento, os documentos/certidões serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias contados da sua emissão, exceto quando se tratar de Certidão Negativa de Falência que terá validade de 180 (cento e oitenta) dias da sua expedição.

6.6.4.1. Caso haja previsão de prazo diverso em lei ou em norma infralegal municipal, de outros estados da federação ou internacional, a proponente ficará responsável por juntar a respectiva comprovação.

6.6.5. Não será aceito qualquer protocolo de entrega ou de solicitação de documentos em substituição aos documentos relacionados neste Termo de Referência;

6.6.6. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo Certificado de Registro de Fornecedor emitido pelo CADFOR-PE, desde que os documentos contemplados estejam dentro do prazo de validade, ou pelo certificado de registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do regulamento próprio.

6.6.7. Para fins de habilitação, a verificação dos documentos pelo agente de Contratação nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

6.6.8. Em caso de participação de proponentes estrangeiras que não funcionem no país, as exigências de habilitação serão atendidas mediante a apresentação de documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

6.6.8.1. Na hipótese de proponente que não funcione no país, será exigido, como condição para assinatura do contrato, que os documentos apresentados sejam traduzidos por tradutor juramentado e consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

6.6.8.2. A autenticação consular ou em embaixada será dispensada quando se tratar de documento público e o respectivo país for signatário da Convenção de Haia, sendo, neste caso, necessário apenas o apostilamento do documento em cartório, nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660/2016.

6.6.9. Será inabilitada a proponente que apresentar declaração ou documentação falsa, que deixar de apresentar quaisquer documentos exigidos ou apresentá-los em desacordo com as exigências deste Termo de Referência, ressalvadas as restrições relativas à regularidade fiscal e trabalhista das Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, e o disposto neste documento.

7.

DO CONTRATO

7.1 PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

7.1.1. O presente contrato terá vigência máxima de 1 (um) ano, improrrogável, na forma do art. 75, VIII da Lei nº 14.133/2021, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, ou até que se verifiquem elementos ensejadores do afastamento das razões que justificam a dispensa emergencial, como a hipótese de conclusão do processo licitatório para o respectivo objeto, com contrato apto à assinatura.

7.1.2 O presente contrato terá vigência de 1 (um) ano, podendo, entretanto, ser encerrado a qualquer momento em caso de "morte súbita", entendida como a ocorrência de eventos que inviabilize de forma irreversível a continuidade da relação contratual, como casos de força maior ou outras circunstâncias excepcionais.

7.2 PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

7.2.1 Após a autorização da dispensa, o prestador de serviço será convocado para assinar o instrumento contratual no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da convocação. O não comparecimento dentro do prazo estabelecido resultará na perda do direito à contratação.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

8.1 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1.1 Além das obrigações que serão dispostas na minuta do contrato anexas a este Termo de Referência, são requeridas as seguintes obrigações específicas na presente contratação:

8.1.1.1 Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto licitado;

8.1.1.2 Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado, livre acesso às instalações para execução dos serviços, respeitadas todas as normas internas da CONTRATANTE;

8.1.1.3 Informar à CONTRATADA sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para entrega do objeto;

8.1.1.4 Prover o ambiente físico para execução de todas as tarefas necessárias à consecução do objeto contratual.

8.1.1.5 Revogar acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, de profissionais da CONTRATADA que porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados e sejam desligados.

8.1.1.6 A SEE-PE irá fornecer conta de e-mail para todos os profissionais envolvidos na execução contratual;

8.1.1.7 Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto desta contratação, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.

- 8.1.1.8 Encaminhar formalmente as demandas de serviço por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.1.1.9 Solicitar o serviço obedecendo aos prazos estipulados neste instrumento, eventualmente, poderão ser solicitadas entregas com prazo menor do que o avençado neste TR, caso em que haverá negociação entre esta Secretaria e o fornecedor;
- 8.1.1.10 À CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições do contrato.
- 8.1.1.11 Designar servidores como Gestor e Fiscal Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar, autorizar, fiscalizar, medir a eficiência e aprovar a execução do Contrato.
- 8.1.1.12 Receber o Boletim Mensal de medição de serviços (BMM), avaliar e emitir o Relatório Mensal de Validação dos serviços.
- 8.1.1.13 Enviar Relatório de Nível de Atendimento de Serviço (RNAS) à CONTRATADA.
- 8.1.1.14 Receber os serviços fornecidos pela CONTRATADA que estejam em conformidade com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, conforme inspeções realizadas.
- 8.1.1.15 Aplicar a CONTRATADA as sanções administrativas, penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;
- 8.1.1.16 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 8.1.1.17 Analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas;
- 8.1.1.18 Autorizar o pagamento da Nota Fiscal referente aos serviços prestados no período.
- 8.1.1.19 Efetuar o pagamento devido, de acordo com o estabelecido no TR;
- 8.1.1.20 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento do contrato, inclusive e especialmente as não conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados constantes no Boletim Mensal de Medição dos serviços apresentado pela Contratada.
- 8.1.1.21 Disponibilizar o acesso aos funcionários da CONTRATADA a Ferramenta de Gestão de Demandas utilizado pela CONTRATANTE no qual serão registrados os incidentes e as requisições de serviço direcionados à CONTRATADA, além de qualquer outro software necessário à consecução do objeto contratual.
- 8.1.1.22 Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste TR;
- 8.1.1.23 Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução da CONTRATANTE, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados da CONTRATADA, cumprindo com as obrigações pré-estabelecidas;
- 8.1.1.24 Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos itens a serem fornecidos;
- 8.1.1.25 Responder a pesquisas de satisfação e qualidade executadas pela CONTRATADA referente a qualidade dos serviços prestados e seus colaboradores alocados, incluindo o desempenho do PREPOSTO e PREPOSTO TÉCNICO em suas atividades;
- 8.1.1.26 Rejeitar o objeto que não atenda aos requisitos elencados nas especificações indicadas;
- 8.1.1.27 Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;

8.2 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 8.2.1. Além das obrigações que serão dispostas na minuta do contrato anexa ao presente processo, são requeridas as seguintes obrigações específicas na presente contratação:
- 8.2.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a execução dos serviços, com pessoal devidamente qualificado e identificado, portando crachá de identificação quando estiverem nas dependências da CONTRATANTE.
- 8.2.3. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Termo de Referência de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 8.2.4. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como, mão de obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- 8.2.5. Recrutar e selecionar os profissionais que serão alocados na CONTRATANTE, bem como os alocados nas suas dependências, para a prestação dos serviços contratados.
- 8.2.6. Manter, durante toda a vigência do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para execução dos serviços alvo deste Termo de Referência, em conformidade com as especificações declaradas.
- 8.2.7. Responsabilizar-se pela não contratação de parentes de servidores ativos e inativos da CONTRATANTE, conforme os princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade na Administração Pública insitos no Art. 37, caput, da Constituição Federal e entendimento do Tribunal de Contas da União – TCU, proferidos nos Acórdãos 926/2003 e 95/2005.
- 8.2.8. Responder pelos equipamentos, ferramentas, fretes de materiais, transporte de pessoal, impostos, taxas, emolumentos, administração, supervisão, seguros, etc., necessários à execução dos serviços a serem contratados.
- 8.2.9. Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, ou seja, por motivo de férias, descanso, licenças, etc.
- 8.2.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 8.2.11. Encaminhar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRATANTE, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional, conforme prazos definidos neste termo de referência. Os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis, sempre que houver alteração no quadro de pessoal da CONTRATADA.
- 8.2.12. Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, com antecedência mínima de 3 (três) dias, para que sejam tomadas as devidas providências de acordo com a PSI em vigor.
- 8.2.13. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de empregados sob sua responsabilidade, observando a política e normas do CONTRATANTE.
- 8.2.14. Manter seus funcionários devidamente informados das normas disciplinares da CONTRATANTE, bem como das normas de utilização de segurança de instalações e de manuseio dos documentos.
- 8.2.15. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 8.2.16. Garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção.
- 8.2.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;
- 8.2.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 8.2.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 8.2.20. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 8.2.21. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 8.2.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual
- 8.2.23. Alocar um responsável técnico, com especialidade em Supervisão Técnica dos serviços de TIC, doravante denominado de PREPOSTO TÉCNICO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão técnica do contrato e da sua execução.

8.2.24. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados.

8.2.25. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTO TÉCNICO, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

8.2.26. Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.

8.2.27. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

8.2.28. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

8.2.29. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

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

8.2.31. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

8.2.32. A CONTRATADA, mesmo utilizando as instalações da SEE-PE, deverá atender a norma regulamentadora 17 (NR 17) nos aspectos pertinentes a execução do serviço visando estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, quais sejam: Mobiliário; Equipamentos; Condições Ambientais de Trabalho; Organização do Trabalho. Sendo assim, a CONTRATADA deverá apresentar relatório trimestral comprovando o pleno atendimento à norma citada.

8.2.33. A CONTRATADA deverá disponibilizar diárias aos seus empregados para cobrir as despesas com alimentação, hospedagem e outros custos envolvidos, quando a prestação dos serviços requerer tais condições, caso seja aplicável.

8.2.34. A CONTRATADA deverá disponibilizar diárias aos seus empregados para cobrir as despesas com alimentação, hospedagem e outros custos envolvidos, quando a prestação dos serviços requerer tais condições, limitando a até 150 (cento e cinquenta) diárias e 50 (cinquenta) passagens para dentro do país, durante a vigência do contrato para atendimento a esse tipo de solicitação da CONTRATANTE ao longo da vigência contratual.

8.2.35. Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.

8.2.36. Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.

8.2.37. Obedecer rigorosamente às normas e procedimentos adotados pela CONTRATANTE.

8.2.38. Será possível a execução dos serviços em outras instalações, desde que a atividade a ser desenvolvida seja previamente quantificada, justificada e autorizada pela CONTRATANTE;

8.2.39. Para a realização do objeto da licitação, a CONTRATADA deverá entregar declaração de que instalará escritório em Recife ou Região Metropolitana, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da vigência do contrato, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da CONTRATANTE, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários.

8.2.40. A propriedade intelectual dos artefatos desenvolvidos, atualizados ou adequados é direito da CONTRATANTE de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar estes sem limitações;

8.2.41. Os direitos autorais das soluções desenvolvidas, de projetos, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados é direito da CONTRATANTE, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

8.2.42. Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrente desta contratação serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA, nem aos profissionais neles envolvidos, sendo-lhes vedada ainda a transferência a terceiros, a qualquer título.

8.2.43. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato.

8.2.44. Indicar PREPOSTO (s), que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da CONTRATANTE, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto. Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto.

8.2.45. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

8.2.46. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

8.2.47. Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste certame.

8.2.48. Encaminhar Relatório Técnico de Atividades/ Boletim Mensal de Medição (BMM) realizadas no âmbito dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, provendo informações gerenciais ao à CONTRATANTE;

8.2.49. Encaminhar à CONTRATANTE Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, após a emissão do Boletim Mensal de Medição (BMM), acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento.

8.2.50. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

8.2.51. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas úteis.

8.2.52. Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, com observância das normas técnicas e legais aplicáveis e de acordo com as especificações, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos.

8.2.53. Obedecer rigorosamente às normas e aos procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.

8.2.54. Toda a comunicação via correio eletrônico (e-mail) para execução dos serviços objeto desta contratação, deverá ser, obrigatoriamente, realizada pelas caixas de correio eletrônico disponibilizadas pela SEE-PE para a CONTRATADA.

8.2.55. A conta de e-mail fornecida poderá ser acessada pela SEE-PE a qualquer momento durante a execução contratual;

8.2.56. A conta de e-mail fornecida pela SEE -PE não poderá ser utilizada para fins pessoais;

8.2.57. Caso o empregado não tenha mais relação contratual com a empresa e/ou com o contrato em tela, a empresa deverá comunicar a SEE-PE, e retirar todos os acessos ao ambiente imediatamente, conforme disposto Política de Segurança da Informação (PSI);

8.2.58. Disponibilizar à Equipe de Fiscalização do Contrato, quando do início da execução dos serviços, o termo de compromisso de manutenção de sigilo, conforme ANEXO K – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal da CONTRATADA.

8.2.59. A CONTRATADA também deverá entregar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o ANEXO K – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

devidamente preenchido por todos os empregados e/ou empresas subcontratadas, envolvidas direta ou indiretamente com o contrato.

8.2.60. Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA.

8.2.61. Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.

8.2.62. Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art.12 da IN 02, de 30 de abril de 2008, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA a tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

8.2.63. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que aconteçam nas dependências da CONTRATANTE.

8.2.64. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 121, § 1º, da Lei nº 14.133/21, incluindo a atualização de documentos de controle de arrecadação de tributos e contribuições federais e outros legalmente exigíveis.

8.2.65. Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviços.

8.2.66. A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

8.2.67. Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos.

8.2.68. O não cumprimento de qualquer obrigação contratual acarretará na aplicação das sanções administrativas cabíveis.

8.2.69. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme reza o art. 124, § 1º da Lei nº 14.133/21.

8.2.70. Realizar pesquisas de satisfação e qualidade junto ao GESTOR DO CONTRATO sobre os serviços prestados pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, no escopo do objeto deste TR, incluindo o desempenho das atividades do PREPOSTO e PREPOSTO TÉCNICO alocados.

8.2.71. A CONTRATADA deverá submeter sua equipe de trabalho a um programa de desenvolvimento de competências, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

8.3. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

8.3.1. O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado Plano de Transição dos serviços prestados.

8.3.2. Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

8.3.3. A CONTRATADA deve elaborar o Plano de Transição, no prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos antes do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

8.3.4. O Plano de Transição dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

8.3.5. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

8.3.6. Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE.

8.3.7. Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:

8.3.8. Documentação e Base de Conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, modelos, documentação e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

8.3.9. Bases de dados produzidas pelo uso do Sistema de Monitoramento fornecida pela CONTRATADA;

8.3.10. Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas;

8.3.11. Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato.

8.3.12. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição;

8.3.13. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição;

8.3.14. Ao final da execução devem ser executados ainda os seguintes procedimentos, dentre outros necessários à quitação plena das obrigações da CONTRATADA:

8.3.15. Devolução de recursos materiais da CONTRATANTE que estejam em posse dos profissionais da CONTRATADA;

8.3.16. Revogação dos perfis de acesso dos profissionais da CONTRATADA;

8.3.17. Eliminação das caixas postais dos profissionais da CONTRATADA;

8.3.18. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

8.4. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

As disposições sobre a garantia contratual serão previstas na minuta do contrato anexa ao Termo de Referência da presente contratação.

8.5. JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

8.5.1 Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente contratação, uma vez que foi constatado que a execução do serviço pretendido no certame pode ser prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizam tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

8.6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.6.1 As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Estadual nº 51.651/2021, bem como, serão dispostas na minuta do contrato, anexa ao presente processo.

8.6.2. A comunicação entre a Contratante e a Contratada será realizada, preferencialmente, por meio dos e-mails: **raquel.nunes@adm.educacao.pe.gov.br**, **ggti.fiscalizacao@adm.educacao.pe.gov.br** ou **ggti.contratos@adm.educacao.pe.gov.br**, sem prejuízo da utilização de outros meios disponíveis que demonstrem-se viáveis ao decorrer da prestação dos serviços.

8.6.3. A Contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração, podendo enviá-la por e-mail, sem prejuízo de outros meios que venham

a ser indicados pela Contratante. Caso a entrega seja presencial, deve ser realizada no endereço : **Av. Afonso Olindense, 1513 - Várzea, Recife - PE, 50.810-900** , no horário das **08h às 17h**.

8.6.4. A gestão da presente contratação ficará a cargo da **Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - GGTIC**.

8.6.5. A Fiscalização da presente contratação ficará a cargo da **Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUGTI**.

8.6.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual no horário de trabalho pré-definido no Termo de Referência (item 3.1.3), de segunda a sexta-feira, conforme especificado abaixo:

8.6.7. O preposto administrativo será responsável pelas demandas relacionadas à assiduidade dos colaboradores, marcação de férias, apoio na elaboração do boletim mensal de medição dos serviços prestados no mês, acompanhamento do desenvolvimento do time para coleta de feedbacks e quaisquer outras atividades de caráter administrativo que surgirem ao longo da execução contratual. O preposto administrativo não necessita estar presencialmente no local da execução do objeto, podendo desempenhar suas funções remotamente.

8.6.8. O preposto técnico, que deverá estar presencialmente no local da execução do objeto, será, preferencialmente, indicado pela Contratante e estará sujeito a uma avaliação técnica de expertise por parte da Contratada. Na ausência de indicações por parte da Contratante, a Contratada poderá realizar suas próprias indicações, desde que estas sejam previamente avaliadas e aceitas pela Contratante. A decisão final sobre a aceitação dos prepostos caberá exclusivamente à Contratante.

8.6.9. Não obstante a empresa CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável por toda execução contratual, a CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, diretamente ou por prepostos designados.

9. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.1.1. No novo modelo o que importa é se a quantidade de horas estimadas e aprovadas em Ordem de Serviço serão cumpridas e respeitadas no decorrer do mês. Para a contratante não importará a quantidade de colaboradores que a contratada viabiliza na execução dos serviços, o que influi é se os serviços foram prestados. Considerando, por exemplo, a hipótese de que for demandada a distribuição de horas de serviços nas seguintes quantidades e complexidades:

US	Complexidade	Disponibilidade	Severidade	QTD de UST
USTGO-01	3	274	1,5	1.233
	2	55	1,5	165
	1	24	1,5	36
		353		

Tabela 21 - Medição de Prazos e Pagamentos

9.1.2. Ao todo 353 horas demandas para o serviço USTGO-01 e a distribuição dessas horas segue o informado na tabela acima. Para a CONTRATANTE, não importa a quantidade de colaboradores que a CONTRATADA disponibilizará, o importante é que sejam executadas não mais do que 353 horas em um mês. Essa execução poderia, por exemplo, ser provida por 3 profissionais, mas esse fato não implicará em maiores custos para a CONTRATANTE, pois o que importa é a prestação de serviços em horas e não quantas pessoas o fizeram.

9.1.3. No final da execução do período, a CONTRATADA deverá apresentar dois tipos de evidências: a) a execução dos serviços em horas e b) os entregáveis pertinentes para cada conjunto de macro atividades. Ou seja, a mera execução de horas não garantirá, em hipótese alguma, o faturamento das unidades de serviços se os entregáveis pertinentes às atividades executadas não estiverem nos critérios de aceitabilidade definidos nos termos deste TR. Além disso, caso os entregáveis da CONTRATADA estejam em acordo com os critérios definidos, mas a CONTRATADA executou em mais horas que o estimado, não garantirá que a mesma fature mais do que foi originalmente estimado. Caso assim fosse, estar-se-ia privilegiando a ineficiência, pois a CONTRATADA poderia fazer uso de mão de obra não qualificada e, desse modo, quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração. Em outras palavras, o modelo da prestação de serviços deste TR define outros critérios a fim de evitar que o pagamento da CONTRATADA seja com base quase exclusivamente na hora-trabalhada.

9.1.4. A diferença de USTs entre a análise estimativa inicial e a execução contratual, não deve exceder 5%, arcando a CONTRATADA com os valores excedentes.

9.1.5. O modelo atual também poderá demandar qualquer quantidade de horas para uma determinada complexidade de serviço. Ou seja, o modelo não vincula a CONTRATANTE de definir o mínimo de 168 por mês para uma unidade de serviço configurando, necessariamente, um trabalhador. Conforme exposto acima, pode-se ter uma demanda de serviço onde exista qualquer quantidade de horas. O objetivo é evitar de remunerar todas as horas de disponibilidade dos colaboradores da empresa, ainda que não produtivas. Esse problema é evitado mediante a aferição dos entregáveis onde serão aplicadas glosas quando cabíveis. Desse modo, mitiga-se em grande escala os problemas decorrentes do paradoxo ineficiência-lucro.

9.2. DAS MEDIÇÕES E DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO E RESULTADOS

9.2.1. Os indicadores abaixo serão utilizados para avaliação dos serviços prestados:

9.2.2 A CONTRATANTE autoriza os SERVIÇOS APOIO TÉCNICO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC para o mês de competência, mediante a emissão de Ordem de

Serviço à CONTRATADA.

9.2.3. A CONTRATADA recebe a OS, analisa e, caso tenha alguma divergência, apresenta questionamento ao CONTRATANTE, para análise e obtenção de consenso.

9.2.4. Durante o mês, a CONTRATADA atende a (s) OS (s) demandada (s), observando as especificações técnicas deste TR, além das expressamente detalhadas em OS.

9.2.5.. Apenas no primeiro mês de execução contratual, as OSs serão emitidas no mês de competência subsequente, para o período que vai do início da execução contratual, até o último dia do referido mês de competência.

9.2.6. Até o quinto dia corrido de cada mês, a CONTRATADA entregará o Boletim Mensal de Medição, detalhando os serviços executados, contendo todos os atendimentos realizados no período, prazos de atendimento e medições de acordos de nível de serviço, elaborado conforme TR. Neste período a CONTRATADA poderá interagir com a CONTRATANTE para tratar de eventuais ajustes, a fim de que o documento de validação entregue seja definitivo.

9.2.7. A CONTRATANTE, após receber o Boletim Mensal de Medição, terá até 10 (dez) dias corridos, para emitir o documento de validação.

9.2.8. O pagamento será parcial ou totalmente glosado, de acordo com os indicadores previstos neste item quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou quando deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou, ainda, quando os utilizar com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.2.9. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do fiscal do CONTRATO, atestar a medição mensal, no prazo de 10 dias contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.

9.2.10. DO PROCESSO DE GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

9.6.11. O catálogo de serviços especificado no item 10, deverá ser gerenciado e versionado e envolve a inclusão, alteração e exclusão de serviços do catálogo, desde que haja o conhecimento das partes e aprovação exclusiva da CONTRATANTE.

9.6.12. A CONTRATADA poderá solicitar a execução assistida do serviço, de modo a validar o roteiro técnico utilizado, a quantidade de USTs necessárias para a execução do serviço e quaisquer outros elementos do serviço. Quaisquer divergências encontradas deverão ser imediatamente corrigidas.

9.6.13. Qualquer serviço que implique em aumento do quantitativo contratado (UST) deverá ser prévia e expressamente aprovado pela CONTRATANTE.

9.6.14. O catálogo de serviços deverá conter um histórico de versões, sob gestão da CONTRATADA, que registrará toda e qualquer alteração. A critério da CONTRATANTE, poderão ser solicitadas mais informações a serem registradas.

9.6.15. Toda e qualquer atividade da gestão do Catálogo de Serviços não será remunerada.

9.6.15. Em caso de discordância durante a Gestão do Catálogo de Serviços, prevalecerá a decisão da CONTRATANTE.

9.2.16. DA INCLUSÃO DE SERVIÇOS

9.2.17. A inclusão de um novo serviço será requisitada a qualquer tempo somente pela CONTRATANTE e terá início com o preenchimento de todas as informações requeridas para o serviço no catálogo de serviços.

9.2.18. Será de responsabilidade da CONTRATADA a especificação do serviço e a verificação de todas as informações do catálogo de serviços. Esta validação deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis. O prazo contempla as possíveis validações intermediárias e ajustes junto ao Gestor do Contrato, que deverão ser planejadas e gerenciadas pela CONTRATADA.

9.2.19. O serviço poderá ser aprovado ou rejeitado pela CONTRATANTE. Caso seja aprovado, ele integrará o catálogo de serviços, que terá sua versão incrementada. Caso seja rejeitado, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes necessários à aprovação.

9.2.20. A critério da CONTRATANTE, várias inclusões aprovadas poderão ser oficializadas em momento oportuno, de modo a gerar um único versionamento.

9.2.21. DA ALTERAÇÃO DE SERVIÇOS

9.2.22. A alteração de um serviço poderá ser requisitada pela CONTRATANTE ou CONTRATADA a qualquer tempo, contendo ao menos:

9.2.23. Lista dos serviços que sofrerão alteração: indicação de quais serviços serão objeto a alteração proposta;

9.2.24. Motivação: exposição dos motivos que justificam a alteração. A motivação deverá estar acompanhada de informações suficientes para comprovar a necessidade da alteração.

9.2.25. Será de responsabilidade da CONTRATADA a alteração do serviço e atualização da documentação, abrangendo todos os elementos alterados, que deverá ser realizada em até 3 (três) dias úteis, por serviço. O prazo contempla as possíveis validações intermediárias e ajustes junto ao gestor do Contrato, que deverão ser planejadas e gerenciadas pela CONTRATADA.

9.2.26. DA EXCLUSÃO DE SERVIÇOS

9.2.27. O gestor do contrato, de forma discricionária ou por provocação, poderá decidir pela exclusão do serviço.

9.2.28. A exclusão do serviço, para fins históricos, é entendida como a desativação do serviço, que será controlado pelos elementos de vigência.

9.2.29. Um serviço desativado poderá, a critério do Gestor do Contrato, entrar novamente em vigência.

9.2.30. DA QUALIDADE DAS ENTREGAS

9.2.31. A CONTRATANTE avaliará os entregáveis (evidências dos serviços descritos) de acordo com os seguintes critérios:

9.2.32. Padrão: O conteúdo dos entregáveis ou informação não está dentro dos padrões ou critérios de aceitabilidade estabelecidos;

9.2.33. Ortografia: Há erro de escrita nos entregáveis ou na informação;

9.2.34. Clareza: Os entregáveis ou a informação não está redigida de forma clara, garantindo um bom entendimento e evitando mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito;

9.2.35. Consistência: Nem todos entregáveis ou informação está relacionado ao serviço solicitado;

9.2.36. Completude: Nem todos entregáveis ou informações relacionadas ao serviço estão presentes e o produto entregue não está condizente com o escopo previamente definido;

9.2.37. Conteúdo: Ausência de itens obrigatórios ou entregáveis sem o nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço.

9.2.38. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA ORDEM DE SERVIÇO

9.2.39. A Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual a CONTRATANTE encaminhará demandas de serviço à CONTRATADA.

9.2.40.. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado.

9.2.41.. A OS utilizará os ANEXO C - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO. O modelo de OS poderá, a critério da CONTRATANTE, ser alterado a qualquer momento para atender as necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução.

9.2.42.. Todos os serviços serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função de OS emitida por pessoal competente da CONTRATANTE.

9.2.43.. As OS serão emitidas, acompanhadas, revisadas e recebidas (aceitas) pela CONTRATANTE.

9.2.44.. As OSs poderão ser recebidas pela CONTRATANTE, tanto em caráter provisório, como em definitivo.

9.2.45. O prazo de início e término da execução dos serviços será registrado na própria OS, para os casos que forem possíveis.

9.2.46.. As OS serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura.

9.2.47.. A critério da CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos, os modelos, padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica.

9.2.48.. Todos os produtos resultantes dos serviços deverão ser elaborados por profissionais devidamente qualificados, obedecendo a qualificação mínima prevista neste TR (ANEXO H – PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE ESTRUTURA).

9.2.49. Os artefatos e produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste TR e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da CONTRATANTE, complementados por outros critérios, no que couber na OS.

9.2.50. A interrupção na execução dos serviços não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou previstos no cronograma, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

9.2.51. A OS poderá ser replanejada a qualquer momento por solicitação formal da CONTRATANTE, que deverá ser registrada no histórico de ocorrências

9.2.52. A apuração dos Níveis Mínimos de Serviço será realizada a partir de informações contidas nas OS.

9.2.53. Todos os artefatos e produtos dos serviços contratados e que estejam na condição de “produto pronto” serão avaliados pela equipe da CONTRATANTE, com eventual suporte técnico de terceiros.

9.2.54. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução do serviço impactando os prazos, os custos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

9.2.55. DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

9.2.55.1. A existência dos níveis mínimos de serviço (NMS) vinculados às Ordens de Serviço (OS), caracteriza uma visão focada em resultados. Com isso espera-se garantir o aumento do comprometimento e transparência das partes envolvidas na prestação de serviços, o melhor atendimento demandado nos diversos níveis organizacionais, a definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além do adequado gerenciamento de indicadores de desempenho do serviço contratado. Espera-se que, também, venha a facilitar a identificação de problemas e a adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

9.2.55.2. Esse conjunto de indicadores e metas formam o Nível Mínimo de Serviço (NMS), cuja medição deverá ser realizada pela CONTRATADA, e apresentada no item 9.3.

9.2.55.3. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

9.2.55.4. O desempenho de cada indicador de nível mínimo de serviço será avaliado mensalmente.

9.2.55.5. Periodicamente, a CONTRATANTE poderá rever a validade ou a adequação dos prazos e indicadores para a aferição da qualidade e do desempenho dos serviços, desde que mantidas as seguintes premissas: (1) não haver alteração no objeto e nos valores contratados; e (2) haver comum acordo entre as partes.

9.2.56. INDICADORES DO DE NÍVEL DE SERVIÇO

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	ÍNDICE DE SERVIÇOS EXECUTADOS NO PRAZO
DESCRIÇÃO	O prazo de entrega do serviço é calculado por unidade de serviço, em dias úteis, para cada solicitação, computando o prazo decorrido da solicitação até a entrega do serviço. No caso de recusa das evidências do serviço, a contagem de prazo da entrega continua a ser computada a partir do momento da informação da recusa por parte da CONTRATANTE. O prazo de entrega do serviço poderá ser estendido mediante contato e justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE. O índice avalia a taxa de percentual de evidências entregues, aceitas e no prazo planejado em relação ao total de evidências planejadas referentes à OS do mês. Caso a solicitação de um novo prazo de entrega seja uma reincidência de um mesmo documento/ artefato, no resultado final do índice será reduzido 5%
MECANISMO DE CÁLCULO	$\frac{NEAP}{NETP} \times 100$ Onde: ISEP - Índice de serviços executados no prazo; NEAP - Número de evidências aceitas entregues no prazo; NETP - Número total de evidências planejadas na OS do mês;
LIMITE DE TOLERÂNCIA	85 %
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Evidências Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente uma Relação de Evidências Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não, o responsável da CONTRATANTE pela homologação, a data planejada para realização do serviço e a data da efetiva realização deste.

Tabela 22 - Nível de Serviço

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	ÍNDICE DE SERVIÇOS EXECUTADOS NO PRAZO
DESCRIÇÃO	O índice avalia a taxa de evidências entregues realizadas com qualidade, ou seja, as que respeitam padrões estabelecidos pela CONTRATANTE em processos definidos, modelos de artefatos, metodologias e normas estabelecidos. A cada indicio de desvio dos padrões estabelecidos deve ser registrada uma não conformidade. Caso a não conformidade seja uma reincidência de um mesmo documento/ artefato, no resultado final do índice será reduzido 5%.

MECANISMO DE CÁLCULO	$I_{SEQ} = \frac{NEAC}{NETP} * 100$ Onde: ISEQ - Índice de serviços executados com qualidade; NEAC - Número de evidências aceitas entregues em conformidade; NETP - Número total de evidências planejadas na OS do mês;
LIMITE DE TOLERÂNCIA	90 %
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Evidências Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente uma Relação de Evidências Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não, o responsável da CONTRATANTE pela homologação, a data planejada para realização do serviço e a data da efetiva realização deste.

Tabela 23 - Nível de Serviço

9.2.57. FATOR DE REDUÇÃO POR TOLERÂNCIA

9.2.57.1. Caso a CONTRATADA não atinja um dos níveis mínimos toleráveis, em descumprimento do serviço solicitado, ela fica automaticamente sujeita ao fator de redução aplicado ao faturamento previsto do mês. O fator será calculado em forma de média ponderada das diferenças entre o Limite de Tolerância e o valor calculado de cada indicador, ponderados de acordo com a Tabela - Ponderação de Indicadores.

9.2.57.2. Sempre que o limite de tolerância for respeitado, para fins de cálculo, a diferença será considerada 0 (zero).

INDICADOR	PESO
ÍNDICE DE SERVIÇOS EXECUTADOS NO PRAZO	5
ÍNDICE DE SERVIÇOS EXECUTADOS COM QUALIDADE	5

Tabela 24 - Ponderação de Indicadores

9.2.57.3. O Fator de Redução por Tolerância deve ser calculado conforme segue:

$$FRT = \frac{[(L_{TISEP} - ISEP) * P_{ISEP}] + [(L_{TISEQ} - ISEQ) * P_{ISEQ}]}{P_{ISEP} + P_{ISEQ}}$$

Onde: FRT - Fator de Redução por Tolerância;

- ISEP - Índice de Serviços Executados no Prazo;
- LTISEP - Limite de Tolerância para o ISEP;
- PISEP - Peso adotado para o ISEP;
- ISEQ - Índice de Serviços Executados com Qualidade;
- LTISEQ - Limite de Tolerância para o ISEQ;
- PISEQ - Peso adotado para o ISEQ;

9.2.58. PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE GLOSA NO PAGAMENTO

9.2.58.1. No período de ESTABILIZAÇÃO descrito no 3.11.4.5, os NMS's serão medidos para acompanhamento da evolução, e a aplicação de penalidades ocorrerá conforme previsto.

9.2.58.2. Mensalmente será avaliado o desempenho de cada indicador de nível mínimo de serviço, calculado o Fator de Redução por Tolerância e, caso seja

aplicável a glosa, ajustar o valor do Faturamento.

9.2.58.3. A soma total da glosa aplicada não deverá ser superior a 50%. Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á à glosa máxima permitida, devendo o Gestor do Contrato notificar a CONTRATADA e solicitar a abertura de Processo Administrativo, com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

9.2.58.4. A pontuação de glosa aferida em um mês não poderá ser contabilizada no mês seguinte, contudo, deverá ser historiada, caso seja aberto Processo Administrativo contra a CONTRATADA.

10. DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

10.1 DAS SANÇÕES A SEREM APLICADAS DURANTE A CONTRATAÇÃO

- 10.1.1. Além das sanções que serão dispostas na minuta do contrato, são requeridas as seguintes sanções específicas na presente contratação:
- 10.1.2. Com fundamento no artigo 155 da Lei nº 14.133/21, a licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:
- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
 - II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - III - dar causa à inexecução total do contrato;
 - IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
 - V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
 - VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
 - VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
 - IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
 - XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 10.1.3. O retardamento da execução previsto no inciso VII, estará configurado quando a CONTRATADA:
- 10.1.4. Deixar de iniciar, sem causa justificada e aceita pela administração, a execução do contrato, após 7 (sete) dias, contados da data constante na ordem de serviço ou fornecimento;
- 10.1.5. Deixar de realizar, sem causa justificada e aceita pela administração, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados dentro do prazo de execução do contrato e quando verificado prejuízo para a Administração.
- 10.1.6. Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata os incisos I, II e III, o valor relativo às multas aplicadas em razão do subitem 10.1.6.
- 10.1.7. A falha na execução do contrato prevista no subitem inciso III estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em qualquer das situações previstas na tabela 27 do item 10.1.9, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 24 a seguir, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

Tabela 25 – Graduação de infrações.

- 10.1.8. O comportamento inidôneo previsto no inciso X estará configurado quando a CONTRATADA executar atos tais como descrito nos artigo 337-F do Código Penal.
- 10.1.9. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes, observando-se o valor mínimo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais):

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor da ordem de serviço a que se refere o descumprimento da obrigação
2	0,4% sobre o valor da ordem de serviço a que se refere o descumprimento da obrigação

3	0,8% sobre o valor da ordem de serviço a que se refere o descumprimento da obrigação
4	1,6% sobre o valor ordem de serviço a que se refere o descumprimento da obrigação
5	3,2% sobre o valor ordem de serviço a que se refere o descumprimento da obrigação
6	4,0% sobre o valor ordem de serviço a que se refere o descumprimento da obrigação

Tabela 26 – Grau de Correspondência.

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
2	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir material licitado por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	5	Por ocorrência
5	Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	6	Por ocorrência
7	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência
Para os itens a seguir, deixar de:			
8	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
9	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO..	1	Por ocorrência
10	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários	1	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO	2	Por ocorrência
12	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
13	Entregar a garantia contratual eventualmente exigida nos termos e prazos estipulados.	1	Por dia

Tabela 27 – Descrição e grau de incidência.

10.1.10. As multas estabelecidas neste contrato podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente com outras sanções, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis.

10.1.11. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015.

10.1.12. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

10.1.13. A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;

10.1.14. Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;

10.1.15. Caso a faculdade prevista no item 10.1.10 não tenha sido exercida e verificada a insuficiência da garantia eventualmente exigida para satisfação integral da multa, o saldo remanescente será descontado de pagamentos devidos ao contratado;

10.1.16. Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados nos itens 10.1.11 e 10.1.17 acima, o contratado será notificado para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;

10.1.18. Decorrido o prazo previsto no item 10.1.13, o contratante encaminhará a multa para cobrança judicial;

10.1.19. Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante.

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

ANEXO A – Minuta do Contrato

ANEXO B – Modelo do Demonstrativo dos Cálculos da Contratação

ANEXO C – Modelo de Ordem de Serviço

ANEXO D – Modelo de Relatório Mensal de Avaliação dos Serviços Executados (com orientações para elaboração de instrumentos de avaliação de resultados)

ANEXO E - Declarações Complementares

ANEXO F - Declaração da Relação de Compromissos Assumidos Pela Proponente

ANEXO G - Plano de Execução dos Serviços

ANEXO H - Perfil Técnico dos Profissionais e Requisitos de Estrutura

ANEXO I - Modelo da Declaração de Vistoria

ANEXO J - Modelo de Declaração de Conhecimento das Condições de Execução.

ANEXO K - Modelo de Termo de Confidencialidade e Sigilo

Recife, _____ de _____ de 202__.

Assinatura
Cargo

Observação: Este termo de referência foi elaborado de acordo com os instrumentos padronizados da PGE: Edital de Fornecimento (Atualizado em 31/10/2024), Minuta do Contrato de Fornecimento(Atualizada em 05/11/2024) e Minuta da Ata de Registro de Preços (Atualizada em 04/06/2024).

DATA DE VERSÃO DO TR SAD	08/11/2024
-----------------------------	------------

ANEXO A
(SERÁ ELABORADO PELA GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS)

MINUTA DO CONTRATO

ANEXO B - MODELO DO DEMONSTRATIVO DOS CÁLCULOS DA CONTRATAÇÃO

Quadro Resumo do Quantitativo e Distribuição do Objeto

UNIDADE:	Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - GGTC/SEE-PE
ENDEREÇO:	Av. Afonso Olindense, 1513 - Várzea, Recife - PE, 50.810-900

Nº	Código E-FISCO	OBJETO	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANT ESTIMADA MENSAL (A)	QUANT ESTIMADA PARA 01 ANO (B)
1	503273-3	APOIO TÉCNICO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	Unidades de serviço técnico relacionadas ao apoio técnico à Gestão e Governança de TIC.	27.589,20	331.070,40
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:					
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: 08h às 17h.					
Horário de funcionamento do cargo (entrada, intervalo/descanso e saída; período): 08h às 17h.					

Quadro Resumo das quantidades Estimadas em UST.

Itens	Domínio	US	Unidade de Serviço	Complexidade	Disponibilidade	Severidade	QTD de UST	Somatório UST Mês	Somatório UST Ano
1	GOVERNANÇA	USTGO-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	3	200	2,6	1.560,00	2.418,00	29.016,00
	GOVERNANÇA	USTGO-01		2	150	2,6	780,00		

	GOVERNANÇA	USTGO-01		1	30	2,6	78		
2	GESTÃO	USTGE-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	0	2,6	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-01		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-01		1	0	2,6	0		
3	GESTÃO	USTGE-02	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE QUALIDADE	3	180	2,1	1134	1.365,00	16.380,00
	GESTÃO	USTGE-02		2	50	2,1	210		
	GESTÃO	USTGE-02		1	10	2,1	21		
4	GESTÃO	USTGE-03	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC	3	160	2,1	1008	1008	12.096
	GESTÃO	USTGE-03		2	0	2,1	0		
	GESTÃO	USTGE-03		1	0	2,1	0		
5	GESTÃO	USTGE-04	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A ARQUITETURA CORPORATIVA E PROCESSOS	3	0	2,1	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-04		2	0	2,1	0		
	GESTÃO	USTGE-04		1	0	2,1	0		
6	GESTÃO	USTGE-05	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA DE DADOS	3	180	2,1	1134	1.344,00	16.128,00
	GESTÃO	USTGE-05		2	50	2,1	210		
	GESTÃO	USTGE-05		1	0	2,1	0		
7	GESTÃO	USTGE-06	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS	3	100	2,1	630	915,6	10.987,20
	GESTÃO	USTGE-06		2	68	2,1	285,6		
	GESTÃO	USTGE-06		1	0	2,1	0		
8	GESTÃO	USTGE-07	APOIO TÉCNICO A SUSTENTAÇÃO AS ÁREAS TÉCNICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	3	680	2,6	5.304,00	5.304,00	63.648,00
	GESTÃO	USTGE-07		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-07		1	0	2,6	0		
9	GESTÃO	USTGE-08	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATAÇÕES DE TIC	3	400	2,6	3.120,00	4.828,20	57.938,40
	GESTÃO	USTGE-08		2	293	2,6	1.523,60		
	GESTÃO	USTGE-08		1	71	2,6	184,6		
10	GESTÃO	USTGE-09	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATOS DE TIC	3	400	2,6	3.120,00	4.056,00	48.672,00
	GESTÃO	USTGE-09		2	80	2,6	416		
	GESTÃO	USTGE-09		1	200	2,6	520		
11	GESTÃO	USTGE-10	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL À GESTÃO DE TIC	3	600	2,1	3.780,00	6.350,40	76.204,80
	GESTÃO	USTGE-10		2	550	2,1	2.318,40		
	GESTÃO	USTGE-10		1	120	2,1	252		
12	GESTÃO	USTGE-11	APOIO TÉCNICO A PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	3	0	2,6	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-11		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-11		1	0	2,6	0		
13	GESTÃO	USTGE-12	APOIO TÉCNICO A CONTRATAÇÕES E AUDITORIA DE PRODUTOS DE TIC	3	0	2,6	0	0	0
	GESTÃO	USTGE-12		2	0	2,6	0		
	GESTÃO	USTGE-12		1	0	2,6	0		
Estimativa mensal em Horas (todos os serviços)					4.234,00	Quantidade de USTs	27.589,20	331.070,40	

quadros acima apresentam maior detalhamento referente às quantidades de USTs estimadas para a contratação em tela. Destarte que, o nível referencial de valores á exposto posteriormente, dado que a análise financeira ainda será consolidada, sendo exposto apenas pressupostos técnicos a serem analisados por esta Gerência Governança de TI.

Recife, ____ de ____ de 2025.

Assinatura
Cargo

ANEXO C - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

(PAPEL TIMBRADO DA CONTRATANTE)

LOTE/ITEM ____

OS Nº:	____ / 20 ____
CONTRATO Nº:	____ / 20 ____
PERÍODO DE VIGÊNCIA:	De ____ / ____ / 20____ a ____ / ____ / 20____
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	____ / ____ / 20____
PRAZO PARA EXECUÇÃO:	Informar o prazo e o item do contrato o qual se refere
CONTRATANTE:	Informar o setor e o órgão/entidade responsável
CONTRATADA:	
OBJETO:	

Itens	Domínio	US	Unidade de Serviço	Complexidade	Disponibilidade	Severidade	QTD de UST	Somatório UST Mês
1	GOVERNANÇA	USTGO-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC					
	GOVERNANÇA	USTGO-01						
	GOVERNANÇA	USTGO-01						
2	GESTÃO	USTGE-01	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO					
	GESTÃO	USTGE-01						
	GESTÃO	USTGE-01						
3	GESTÃO	USTGE-02	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE QUALIDADE					
	GESTÃO	USTGE-02						
	GESTÃO	USTGE-02						
4	GESTÃO	USTGE-03	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC					
	GESTÃO	USTGE-03						
	GESTÃO	USTGE-03						
5	GESTÃO	USTGE-04	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A ARQUITETURA CORPORATIVA E PROCESSOS					
	GESTÃO	USTGE-04						
	GESTÃO	USTGE-04						
	GESTÃO	USTGE-05						

6	GESTÃO	USTGE-05	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA DE DADOS					
	GESTÃO	USTGE-05						
7	GESTÃO	USTGE-06	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS					
	GESTÃO	USTGE-06						
	GESTÃO	USTGE-06						
8	GESTÃO	USTGE-07	APOIO TÉCNICO A SUSTENTAÇÃO AS ÁREAS TÉCNICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO					
	GESTÃO	USTGE-07						
	GESTÃO	USTGE-07						
9	GESTÃO	USTGE-08	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATAÇÕES DE TIC					
	GESTÃO	USTGE-08						
	GESTÃO	USTGE-08						
10	GESTÃO	USTGE-09	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO DE CONTRATOS DE TIC					
	GESTÃO	USTGE-09						
	GESTÃO	USTGE-09						
11	GESTÃO	USTGE-10	APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL À GESTÃO DE TIC					
	GESTÃO	USTGE-10						
	GESTÃO	USTGE-10						
12	GESTÃO	USTGE-11	APOIO TÉCNICO A PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC					
	GESTÃO	USTGE-11						
	GESTÃO	USTGE-11						
13	GESTÃO	USTGE-12	APOIO TÉCNICO A CONTRATAÇÕES E AUDITORIA DE PRODUTOS DE TIC					
	GESTÃO	USTGE-12						
	GESTÃO	USTGE-12						
Estimativa mensal em Horas (todos os serviços)					Quantidade de USTs			

Recife, ____ de _____ de 20__.

Nome/Cargo/Matrícula do responsável do órgão/entidade

Representante legal da empresa

ANEXO D - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

ESTE MODELO DEVE SER ADAPTADO CONFORME INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO PREVISTO NO ITEM 8 DO TERMO DE REFERÊNCIA. OUTROS MODELOS DE FORMULÁRIO PODEM SER ENCONTRADOS NOS ESTUDOS TÉCNICOS ELABORADOS PELA SAD-PE

ÓRGÃO/ENTIDADE:	MÊS DE REF.:	DATA:
UNIDADE:		
CONTRATO Nº:	____ / 20__	

PERÍODO DE VIGÊNCIA:	De ____ / ____ / 20__ a ____ / ____ / 20__
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	____ / ____ / 20__

VERIFICAÇÃO DOS QUANTITATIVOS DE CARGOS SEM EFETIVA OPERAÇÃO

DATA	DESCRIÇÃO DOS CARGOS	QUANTITATIVO DE CARGOS PREVISTO NA CONTRATAÇÃO	QUANTITATIVO DE CARGOS SEM FUNCIONAMENTO, POR DIA

O quadro de indicadores deve ser incluído, conforme exemplo abaixo, quando houver a previsão de instrumentos de avaliação de resultados. Este deve ser construído por cada órgão/entidade para atender a contratação no caso concreto:

INCLUIR QUADRO DE INDICADORES

REGISTRO DAS ATIVIDADES VERIFICADAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS COM AS RESPECTIVAS PONTUAÇÕES

ATIVIDADE EXECUTADA	REPRESENTATIVIDADE NO PAGAMENTO	DATA	PONTUAÇÃO	DETALHAMENTO / JUSTIFICATIVA
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS				
TOTAL DE PONTOS OBTIDOS				

VALOR MENSAL TOTAL	R\$
VALOR A SER DESCONTADO POR ATIVIDADES NÃO EXECUTADAS/CARGOS SEM OPERAÇÃO	R\$
VALOR MENSAL DE REFERÊNCIA APÓS DESCONTOS DAS ATIVIDADES NÃO EXECUTADAS/ CARGOS SEM OPERAÇÃO	R\$
TOTAL DE PONTOS OBTIDOS NO MÊS	
PERCENTUAL A SER APLICADO CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA	
VALOR A SER PAGO	R\$

CONSIDERAÇÕES - GESTOR DO CONTRATO

JUSTIFICATIVA/PRAZO PARA EXECUÇÃO OU CORREÇÃO DOS SERVIÇOS - CONTRATADA

Assinatura (Fiscal do Contrato) Assinatura (Gestor do Contrato)

Nome/Cargo

Nome/Cargo

Data: __/__/__

Data: __/__/__

Assinatura (Representante da Contratada)

Nome/Cargo

Data: __/__/__

local, ____ de ____ de 20__.

Responsável do órgão/entidade

ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO:

A forma de aferição/medição do serviço para efeito de pagamento com base no resultado deve ser elaborada, conforme as seguintes diretrizes, no que couber:

- a) estabelecer a unidade de medida adequada para o tipo de serviço a ser contratado, de forma que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada e elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por cargos de trabalho, observando que:
- a.1) excepcionalmente poderá ser adotado critério de remuneração da contratada por quantidade de horas de serviço, devendo ser definido o método de cálculo para quantidade, qualificação da mão de obra e tipos de serviços sob demanda, bem como para manutenção preventiva, se for o caso;
- a.2) na adoção da unidade de medida por cargos de trabalho ou horas de serviço, admite-se a flexibilização da execução da atividade ao longo do horário de expediente, vedando-se a realização de horas extras ou pagamento de adicionais não previstos nem estimados originariamente no ato convocatório.
- b) estabelecer a produtividade de referência ou os critérios de adequação do serviço à qualidade esperada, de acordo com a unidade de medida adotada para a execução do objeto, sendo expressa pelo quantitativo físico do serviço ou por outros mecanismos capazes de aferir a qualidade;
- c) identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:
- c.1) considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
- c.2) prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
- c.3) os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;
- c.4) evitar indicadores complexos ou sobrepostos.
- d) descrever detalhadamente, de acordo com o previsto no item “c” acima, os indicadores mínimos de desempenho esperados, em relação à natureza do serviço, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos, devendo conter, dentre outros requisitos:
- d.1) indicadores e metas estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;
- d.2) indicadores que reflitam fatores que estão sob controle do prestador do serviço;
- d.3) metas realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;
- d.4) previsão de nível de desconformidade dos serviços que, além do redimensionamento dos pagamentos, ensejará penalidades à contratada e/ou a rescisão unilateral do contrato;
- d.5) registros, controles e informações que deverão ser prestados pela contratada, se for o caso;
- d.6) previsão de que os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observando-se o seguinte:
1. as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso;
2. na determinação da faixa de tolerância de que trata a alínea anterior, considerar-se-á a importância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas relevantes ou críticas; e
3. o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.
- e) O Instrumento de Medição do Resultado (IMR) ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade pactuadas;

A tabela apresentada abaixo é apenas um exemplo de como podem ser construídos os critérios de avaliação de resultado para realização de eventuais glosas/descontos de pagamento a serem realizados em caso de entregas mensais desconformes aos que foram pactuados no Termo de Referência. É importante frisar que, se utilizada, a tabela deve ser preenchida de forma a refletir às atividades a serem desempenhadas no caso concreto.

Outros exemplos de instrumentos para avaliação de resultado são encontrados nos Estudos Técnicos elaborados pela SAD-PE.

Frise-se ainda que outros modelos e formas de avaliação do resultado são possíveis e devem ser desenvolvidos a fim de atender ao máximo a necessidade específica de cada contratação.

ATIVIDADE A SER EXECUTADA DURANTE O MÊS	REPRESENTATIVIDADE NO PAGAMENTO/PERCENTUAL CORRESPONDENTE A ATIVIDADE NO VALOR TOTAL MENSAL A SER PAGO	PONTUAÇÃO		
		NÃO ATENDE (0 PONTO POR INCIDÊNCIA)	ATENDE PARCIALMENTE (1 PONTO POR INCIDÊNCIA)	ATENDE TOTALMENTE (2 PONTOS POR INCIDÊNCIA)
Inserir neste campo as atividades a serem executadas pelos terceirizados	Aqui devem ser incluídas as porcentagens de representatividade da atividade no valor a ser pago Ex.: 10% da parcela mensal É importante frisar que o somatório dos percentuais de todas as atividades a serem desenvolvidas no mês deve totalizar sempre 100% da parcela que deve ser paga no mês	Descrever o que será considerado como atividade não cumprida	Descrever o que será considerado como atividade parcialmente cumprida	Descrever o que será considerado como atividade cumprida totalmente

As atividades que receberam pontuação zero (não atende) devem ser descontadas integralmente do valor mensal a ser pago na proporção correspondente a sua representatividade (percentual expresso na coluna 2 da tabela acima).

Ex.: se a tabela apresentar 4 atividades cada uma com representatividade de 25%, se a empresa deixar de realizar 1 atividade, terá o desconto de 25% da parcela mensal, sem prejuízo de eventual penalidade que possa estar prevista no tópico de sanções deste TR.

Descontadas as parcelas não executadas, o total a ser pago pela CONTRATANTE a CONTRATADA será o resultado da pontuação total obtida do somatório das pontuações individuais das atividades parcialmente e totalmente realizadas pela empresa durante o mês, conforme especificação abaixo:

- De XX a XX pontos – 100% (cem por cento) do valor mensal com desconto da(s) parcela(s) correspondente(s) à(s) atividade(s) não executada(s)
- De XX a XX pontos – 90% (noventa por cento) do valor mensal com desconto da(s) parcela(s) correspondente(s) à(s) atividade(s) não executada(s)
- De XX a XX pontos – 80% (oitenta por cento) do valor mensal com desconto da(s) parcela(s) correspondente(s) à(s) atividade(s) não executada(s)

(Devem ser determinadas tantas faixas quanto forem necessárias ao caso concreto. Sugerimos que a última faixa deve corresponder ao limite mínimo para que a empresa passe de “descontos/glosa” para “penalidade”).

ANEXO E - DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada _____, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ SSP/_____ e CPF nº _____, sob as penas da lei e para os fins dispostos nesta contratação:

DECLARA que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

DECLARA que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específica;

DECLARA que não possui em seu quadro societário ou de pessoal agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, nos termos do art. 9º, §1º da Lei 14.133/2021;

DECLARA que não incorre em qualquer uma das vedações impostas no art. 14 da Lei 14.133/2021 aplicáveis ao objeto da presente licitação.

DECLARA ciência da exigência prevista na Lei Estadual 13.462, de 2008, com o compromisso de cumprir, no ato da contratação, a obrigação de recrutamento de mão de obra egressa de cursos de qualificação profissional promovidos pelo Governo do Estado, nos termos e nas condições estipuladas na legislação de regência.

DECLARA que atende às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Recife, XX de XXXX de XXXX

REPRESENTANTE DA EMPRESA
CNPJ XXX

ANEXO F - DECLARAÇÃO DA RELAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA PROPONENTE

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, inscrição estadual no _____, sediada _____, por intermédio do seu representante legal, o(a) Sr (a) _____, DECLARA, sob as penas da lei, que possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/ Empresa	Número/ Ano do Contrato	Valor total do Contrato
XXXX	XXXX	R\$ XXXX
XXXX	XXXX	R\$ XXXX
XXXX	XXXX	R\$ XXXX
XXXX	XXXX	R\$ XXXX

Valor total dos Contratos: R\$ _____.

Recife, __ de _____ de 202__.

REPRESENTANTE DA EMPRESA
CNPJ XXX

ANEXO G - PLANO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. OBJETIVO DO PLANO

Este Anexo visa apresentar o conjunto de ações estabelecidas, com as suas respectivas entregas, a serem alcançadas durante o período de vigência contratual - 12 (doze) meses – para a execução dos serviços de apoio técnico à governança e a gestão de TIC da SEE-PE. Com isso, pretende-se melhorar a atuação corporativa da SEE-PE nestes temas.

2. METODOLOGIA PARA ELABORAÇÃO DO PLANO

O plano de ação estabelecido apresenta as entregas esperadas pela CONTRATADA. As ações nele previstas deverão ser implementadas seguindo a Metodologia de Gerenciamento de Projeto (MGP) definida e vigente na CONTRATANTE.

É esperado que ao final da vigência contratual todo o conjunto de ações tenha sido implementado. Sendo assim, serão planejados eventos periódicos de acompanhamento dessas ações, cabendo a CONTRATADA expor a execução das ações planejadas para o período avaliado fornecendo todas as informações solicitadas pela CONTRATANTE.

Todo planejamento utilizado neste documento foi baseado no framework Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT), que contém boas práticas de governança e gestão de TI com conceitos e teorias amplamente divulgados.

Para um melhor entendimento e execução deste plano, é necessário que a CONTRATADA tenha conhecimento de toda a família de produtos do COBIT 5 (figura 1), possibilitando dessa maneira a realização de diagnóstico adequado e a implantação dos processos necessários

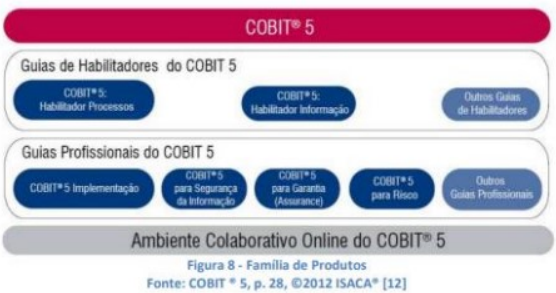


Figura 1 – Família de produtos do COBIT 5

Importante ressaltar que, caso exista uma versão mais atualizada do COBIT na época da implantação deste Plano, a CONTRATANTE pode optar por utilizar a versão mais atual, ou até mesmo realizar uma customização entre versões.

Deve-se avaliar a organização como um todo elencando seus principais desafios e complexidade para uma implantação. Portanto, espera-se, neste contexto indicado, identificar que processos são mais relevantes, quais práticas são mais aplicáveis, que nível de capacidade é possível cada processo alcançar, quais suas restrições e se há necessidade de adaptações no modelo.

As fases deste plano serão apresentadas da seguinte forma: (1) Iniciação, (2) Diagnóstico, (3) Planejamento, (4) Execução e (5) Encerramento. Para cada fase serão apresentados uma descrição das expectativas para execução de serviços desta e um quadro resumo de marcos e prazos importantes.

2.1. INICIAÇÃO

Os primeiros dias da fase de Iniciação do Plano coincide com o período de ESTABILIZAÇÃO do contrato, descrito no TR, tendo como expectativa a CONTRATADA conhecer o ambiente institucional e técnico da CONTRATANTE, a fim de organizar a sua estrutura de atendimento. A construção fundamentada nos 5 (cinco) princípios apresentados pelo COBIT 5 (figura 2) de um efetivo modelo de governança e gestão de TIC, que otimize os investimentos em tecnologias e direcione seu uso para o benefício das partes interessadas na organização é base para os objetivos dessa fase.



Figura 3 – Princípios do COBIT 5
Fonte: COBIT ® 5, p.15, ©2012 ISACA® [12]

Figura 2 - Cinco princípios do COBIT

2.2. Princípio 1:

Atender as necessidades das partes interessadas (stakeholders) As organizações existem com o objetivo de criar valor para as partes interessadas (stakeholders). Consequentemente, qualquer organização terá como objetivo da governança, esta criação de valor. Para cada decisão de governança, devem ser respondidos alguns questionamentos, tais como: Quem recebe os benefícios? Quem assume os riscos? Quais recursos são necessários? É importante transformar as necessidades dos stakeholders em estratégias corporativas, que evidenciará o alinhamento estratégico de TIC com a organização.

O COBIT 5 possui um mecanismo denominado como Cascata de Objetivos do COBIT 5 (figura 3), com a finalidade de desdobrar este alinhamento estratégico. Essa cascata de objetivos auxilia e direciona a organização em como empregar os habilitadores do COBIT 5 para alcançar os objetivos corporativos de forma mais concreta.



Figura 5 - Cascata de Objetivos
Fonte: COBIT ® 5, p.20, ©2012 ISACA® [12]

Figura 3 - Cascata de objetivos

2.2.1. Princípio 2: Cobrir a organização de ponta a ponta

Para que a governança cubra a organização de ponta a ponta, o sistema de governança possui os seguintes componentes:



Figura 6 - Governança e Gestão de TI no COBIT 5
Fonte: COBIT® 5, p. 25, ©2012 ISACA® [12]

Figura 4 - Governança e Gestão

- Habilitadores da governança: são os recursos organizacionais usados na governança como princípios, estruturas, processos e práticas.
- Escopo da governança: área em que será aplicada a governança (toda a organização ou só uma parte).
- Funções, Atividades e Relacionamentos: definem quem está envolvido com governança, como estão envolvidos, o que fazem e como interagem, dentro do escopo de qualquer sistema de governança.

Em conjunto, esses componentes apoiam a criação de valor, como principal objetivo da Governança de TIC.

2.2.2. Princípio 3: Aplicar um framework único e integrado

O COBIT 5 é uma estrutura única e integrada, porque integra todos os conhecimentos anteriormente dispersos em diferentes frameworks, Val IT (valor de TI para o negócio), Risk IT (risco relacionado ao uso de TI), BMIS (segurança). Está alinhado com os mais atuais e relevantes padrões e frameworks utilizados no mercado: Gestão corporativa: COSO, COSO ERM, ISO/IEC 9000, ISO/IEC 31000; e os relacionados a TI: ISO/IEC 38500, ITIL, ISO/IEC 27000 series, TOGAF, PMBOK/PRINCE2, CMMI etc, dessa forma, é entendido como framework único e integrado.

2.2.3. Princípio 4: Possibilitar uma abordagem holística

O COBIT 5 utiliza 7 (sete) habilitadores que, individual e coletivamente, influenciam o funcionamento da governança e gestão corporativas de TI (figura 5). Estes habilitadores são orientados pela cascata de objetivos, ou seja, objetivos de TI em níveis mais altos definem o que os diferentes habilitadores deverão alcançar.



Figura 9 - Habilitadores. Fonte: COBIT® 5, p. 29, ©2012 ISACA® [12]

Figura 5 - Habilitadores do COBIT

Neste plano, serão trabalhados todos os 7(sete) habilitadores. O objetivo final do plano é fazer o gerenciamento de Desempenho dos Habilitadores.

As organizações esperam resultados positivos a partir da aplicação e utilização dos habilitadores. Para gerenciar o desempenho dos habilitadores, as seguintes questões terão de ser monitoradas através de métricas, quais sejam: As necessidades das partes interessadas foram atendidas? Os objetivos dos habilitadores foram alcançados? O ciclo de vida do habilitador é gerenciado? As boas práticas são aplicadas?

As duas primeiras questões lidam com o resultado real do habilitador e os indicadores usados para medir se os objetivos foram atingidos podem ser chamadas de "indicadores de resultado" (lag indicators). As duas últimas lidam com o funcionamento real do habilitador e os indicadores para medir se os objetivos serão atingidos podem ser chamadas de "indicadores de desempenho" (lead indicators).

2.2.4. Princípio 5: Distinguir a governança de gestão

Neste plano, assim como previsto na versão 5 do COBIT, há total distinção de conceito entre Governança e Gestão.

•

Governança: A governança garante que as necessidades, as condições e as opções das partes interessadas sejam avaliadas a fim de determinar os objetivos corporativos acordados e equilibrados; define a direção por meio de priorização e tomada de decisão; e provê monitoramento de desempenho e conformidade com relação aos objetivos estabelecidos.

•

Gestão: A gestão consiste em planejar, construir, executar e monitorar atividades alinhadas com a direção estratégica estabelecida pela governança para atingir os objetivos corporativos.

2.2.5. DIAGNÓSTICO DO AMBIENTE OPERACIONAL

Considerando os 5 (cinco) princípios do COBIT, a CONTRATADA deverá realizar um diagnóstico do ambiente operacional sustentado através desta contratação, seguindo as orientações do COBIT 5, ou seja, deverá avaliar a organização da perspectiva dos 07 (sete) habilitadores prescritos nesse framework. É importante, ao final deste diagnóstico, obter uma visão detalhada da Governança de TIC na CONTRATANTE e mapear os diversos fatores que podem indicar a necessidade de melhorar a Governança e Gestão Corporativa de TIC.

Para realização do diagnóstico, a CONTRATADA deverá realizar uma avaliação dos processos com o objetivo de buscar identificar os pontos fortes e fracos e melhorar continuamente a eficácia e a eficiência da organização. O COBIT 5, para realização da avaliação, fornece uma metodologia inteligente, lógica, repetível, confiável e robusta para avaliar as capacidades dos processos – alinhado com a ISO/IEC 15504-4.

Além disso, o COBIT 5 também utiliza o Processes Assessment Model (PAM) – Modelo de Avaliação de Processo – que oferece uma base para avaliar os processos da organização em conformidade com o COBIT 5. Todos os 37 (trinta e sete) processos deverão ser avaliados e categorizados, conforme os níveis abaixo:

•

Nível 0 – Processo Incompleto: o processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Nesse nível, há pouca ou nenhuma evidência de realização sistemática da finalidade do processo;

•

Nível 1 – Processo Executado: o processo está implementado e atinge seu objetivo. Possui o atributo PA1.1 – Desempenho do Processo (Process Performance);

•

Nível 2 – Processo Gerenciado: o processo realizado anteriormente descrito é implementado de forma gerenciada (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos de trabalho estão devidamente estabelecidos, controlados e mantidos. Possui os atributos PA2.1 – Gerenciamento de Desempenho (Performance Management) e PA2.2 – Gerenciamento de Produto de Trabalho (Work Product Management);

-

Nível 3 – Processo Estabelecido: o processo gerenciado anteriormente descrito é implementado usando um processo definido que é capaz de alcançar os seus resultados de processo. Possui os atributos PA3.1 – Definição de Processo (Process Definition) e PA3.2 – Implementação de Processo (Process Deployment);

-

Nível 4 – Processo Previsível: o processo estabelecido anteriormente descrito opera dentro de limites definidos para alcançar seus resultados de processo. Possui os atributos PA4.1 – Gerenciamento do Processo (Process Management) e PA4.2 – Controle do Processo (Process Control);

-

Nível 5 – Processo Otimizado: o processo previsível anteriormente descrito é continuamente melhorado para atender aos objetivos corporativos. Possui os atributos PA5.1 – Inovação de Processo (Process Innovation) e PA5.2 – Otimização de Processo (Process Optimization)

Por sua vez, os processos são categorizados de acordo (PA – Process Attributes) com os seguintes atributos que determina se um processo alcançou um determinado nível de capacidade, medindo um aspecto particular da capacidade de um processo. Cada nível de capacidade de processo possui um conjunto de atributos de processo que devem ser avaliados para o alcance do nível em questão.

Os 9 atributos de processo são:

-

PA1.1 – Desempenho do Processo (Process Performance);

-

PA2.1 – Gestão do Desempenho (Performance Management);

-

PA2.2 – Gestão dos Produtos de Trabalho (Work Product Management);

-

PA3.1 – Definição do Processo (Process Definition);

-

PA3.2 – Implementação do Processo (Process Deployment);

-

PA4.1 – Gestão do Processo (Process Management);

-

PA4.2 – Controle do Processo (Process Control);

-

PA5.1 – Inovação do Processo (Process Innovation);

-

PA5.2 – Otimização do Processo (Process Optimization). Cada atributo de processos deve ser avaliado seguindo a seguinte escala:

Escala	Descrição	% de realização
N (não alcançado)	Há pouca ou nenhuma evidência de realização do atributo de processo no processo avaliado	0% a 15%
P (parcialmente alcançado)	Há alguma evidência de realização do atributo de processo no processo avaliado. Alguns aspectos da realização do atributo podem ser imprevisíveis.	15% a 50%
L (largamente alcançado)	Há evidências de uma realização significativa do atributo de processo no processo avaliado. Algumas fraquezas relacionadas a este atributo podem existir no processo avaliado.	50% a 85%
F (totalmente alcançado)	Há evidências de uma realização completa do atributo de processo no processo avaliado. Não há deficiências significativas associadas a este atributo no processo avaliado	85% a 100%

Figura 6 - Escala do COBIT

Embora esta abordagem forneça informações valiosas sobre o estado dos processos, é importante destacar que processos são apenas um dos sete habilitadores de governança e gestão. Por consequência, as avaliações de processo não irão fornecer um quadro completo sobre o estado de governança de uma organização. Para isso, os outros habilitadores precisam também ser avaliados.

Há, ainda, a necessidade de utilização do iGovTI, com ferramenta e metodologia disponibilizadas pela ATI, como fonte de consulta e marco avaliativo externo da CONTRATANTE. O objetivo do iGov é obter um diagnóstico da situação da governança de tecnologia da informação na APE/PE, visando identificar os pontos mais vulneráveis suscetíveis de providências por parte dos seus órgãos, bem como por parte dos organismos responsáveis pela instituição de normas e políticas públicas de tecnologia da informação no Estado.

O índice do iGov é resultado da resposta e análise de questionário proposto pela ATI. Será necessário, portanto, apoio para levantamento das informações necessárias para subsidiar as respostas aos questionários e elaborar ações alinhadas ao Planejamento Estratégico de melhoria da Governança e Gestão, conforme item 2.3 deste anexo.

Na tabela 1, serão apresentados exclusivamente os marcos desta fase do plano, sob a ótica da presente contratação, durante o período da vigência contratual.

FASE	ATIVIDADES	PRAZO DE CONCLUSÃO ESTIMADO
Iniciação	Apoiar na elaboração e analisar o termo de abertura do projeto	5 dias após data de assinatura do contrato
Iniciação	Realizar diagnóstico do ambiente operacional - análise de todos os processos existentes, documentos, gestão de conhecimento e proposição de melhorias	90 dias após data de assinatura do contrato
Iniciação	Avaliar o nível de capacidade os 37 (trinta e sete) processos de governança e gestão do Framework COBIT 5.0	90 dias após data de assinatura do contrato
Iniciação	Avaliar os habilitadores: Estrutura organizacional; Princípios, políticas e modelos; Cultura, ética e comportamento; Informação; Serviços, infraestrutura e aplicativos; Pessoas, habilidades e competências.	90 dias após data de assinatura do contrato
Iniciação	Avaliar os pontos fracos mais comuns e os eventos desencadeadores, através de entrevistas, questionários, análise SWOT e outras ferramentas que forem necessárias.	90 dias após data de assinatura do contrato

Tabela 1 - Marcos da fase iniciação

2.3. PLANEJAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar o plano de gerenciamento do projeto de implementação dos 37 (trinta e sete) processos do COBIT, adaptando o modelo à realidade da CONTRATANTE à luz de sua complexidade, tamanho e necessidades. O planejamento deverá se basear em todos os processos definidos COBIT 5.0 e com a integração dos modelos de processo do Risk IT e Val IT.

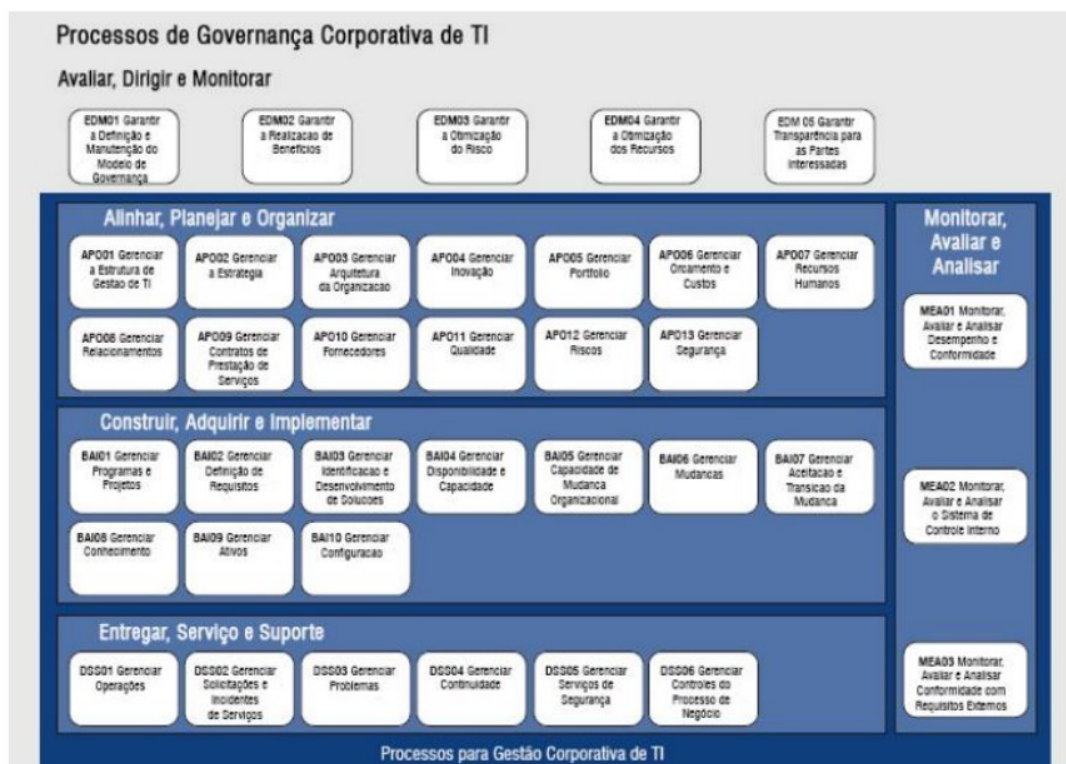


Figura 7- Processos do COBIT

O acompanhamento do cronograma definido neste plano de ação ocorrerá, no mínimo, a cada marco de entrega e avaliados de acordo com Nível Mínimo de Serviço (NMS). Quaisquer solicitações de mudanças, em especial, com prazo acordado para as entregas, deverão ser apresentadas a CONTRATANTE, para análise e aprovação.

Caso a alteração nos prazos seja autorizada pela CONTRATANTE, o cronograma deverá ser atualizado e seus novos prazos repactuados, sendo o registro atualizado mantido na ferramenta de gerenciamento de projetos da CONTRATANTE. O controle dessa mudança será feito por meio do artefato de controle de mudança de modelo vigente.

A CONTRATADA deverá organizar os profissionais envolvidos e recursos materiais necessários, de maneira a atender de forma eficaz a demanda apresentada neste plano e as demandas decorrentes da execução dos serviços, quer seja de sustentação ou projetos.

A ferramenta de acompanhamento das ações deste plano será a ferramenta de Gestão de Demanda utilizada pela CONTRATANTE, e a estrutura de cronograma a ser adotada deverá ser orientado pelo modelo padrão de cronogramas, disponibilizado como anexo na Metodologia de Gerenciamento de Projetos da CONTRATANTE

Na tabela 2, serão apresentados exclusivamente os marcos desta fase do plano, sob a ótica da presente contratação, durante o período da vigência contratual.

FASE	ATIVIDADES	PRAZO DE CONCLUSÃO ESTIMADO
Planejamento	Elaborar um Plano Estratégico para melhoria da Governança e Gestão contendo, no mínimo, o planejamento completo para implantação de processos cabíveis de acordo com os níveis de capacidade solicitados	120 dias após data de assinatura do contrato

Tabela 2 - Marcos da fase planejamento

Para cada processo deverão constar na entrega, as seguintes informações deverão ser incluídas: (1) A capacidade diagnosticada, (2) a capacidade desejada, (3) Identificação do processo (label, nome, número, domínio, etc); (4) Modificações de adaptação ao ambiente da CONTRATANTE do processo indicado; (5) Informação de objetivos em cascata – referência e descrição dos objetivos relacionados com a TI que são essencialmente suportados pelo processo e métricas para medir o alcance dos objetivos relacionados com a TI; (6) Objetivos de processos e métricas – um conjunto de metas de processo e métricas para estes; (7) Matriz RACI – uma sugestão de atribuição de nível de responsabilidade por práticas de processos para diferentes funções e estruturas e (8) Descrição detalhada de práticas de processo adaptadas ao ambiente da CONTRATANTE.

Além disso, para cada processo, será necessário conter: (1), Título da Prática e descrição; (2) Entradas e saídas da prática, com indicação de origem e destino; (3) As atividades de processo, detalhando ainda mais as práticas. Deve-se considerar outros frameworks que podem ser usados para implementar o processo e estão associados.

Nesta fase, tem-se a expectativa de receber um cronograma detalhado de implementação e/ou melhoria dos processos do COBIT 5, que serão desdobrados em práticas de governança ou práticas de gestão.

2.4. EXECUÇÃO

A execução deverá seguir o guia de implementação dos processos, explicitado no COBIT 5, respeitando os prazos acordados e os entregáveis previstos em cada processo, com nível de capacidade determinado pela CONTRATANTE e baseado no diagnóstico realizado na fase de iniciação. As variáveis N0, N1, N2 e N3 serão determinadas a partir do esforço identificado no diagnóstico da Fase 1 – Iniciação, considerando as restrições de projeto identificadas naquele momento, sejam de natureza temporal, orçamentária ou de escopo.

Na tabela 3, serão apresentados exclusivamente os marcos desta fase do plano, sob a ótica da presente contratação, durante o período da vigência contratual.

FASE	ATIVIDADES	PRAZO DE CONCLUSÃO ESTIMADO
Execução	Implantação de N0 processos	Até 90 dias após data de assinatura do contrato
Execução	Implantação de N1 processos	Até 6 meses após data de assinatura do contrato
Execução	Implantação de N2 processo	Até 6 meses após data de assinatura do contrato
Execução	Implantação de N3 processos	Até 6 meses após data de assinatura do contrato

Tabela 3 - Marcos da fase execução

A abordagem ideal à governança e gestão corporativa de TIC é diferente para cada organização e o contexto da CONTRATANTE deve sempre ser entendido e considerado a fim de adotar e adaptar o COBIT 5 com eficiência na implementação dos habilitadores de governança e gestão de TIC.

2.5. ENCERRAMENTO

Para garantir a continuidade da Governança e Gestão de TIC da SEE-PE, é importante que, ao final do contrato, seja realizado um novo diagnóstico de capacidade dos 37 (trinta e sete) processos do COBIT 5, tal como uma avaliação de resultados e benefícios obtidos com a implementação deste framework, ou seja, qual foi a criação de valor para os stakeholders que foi alcançada através da implementação deste framework, tal como as devidas recomendações de melhorias identificadas após a implementação dos processos.

Na tabela 4, serão apresentados exclusivamente os marcos do plano, sob a ótica da presente contratação, durante o período da vigência contratual.

FASE	ATIVIDADES	PRAZO DE CONCLUSÃO ESTIMADO
Encerramento	Reavaliar o nível de capacidade dos 37 processos – governança e gestão - do Framework COBIT 5.0	Até 120 dias antes do término do contrato
Encerramento	Elaborar termo de encerramento	Até 120 dias antes do término do contrato

Tabela 4 - Marcos da fase encerramento

3. PAGAMENTO

O pagamento será feito através das UST de projetos, dimensionadas neste TR.

FASE	ENTREGAS	PRAZO DE CONCLUSÃO ESTIMADO	PAGAMENTO
INICIAÇÃO	1. TAP; 2. Diagnóstico do ambiente operacional; 3. Avaliação de capacidade; 4. Avaliação de habilitadores;	60 dias	UST de Projetos
PLANEJAMENTO	1. Plano da implantação dos 37 processos de acordo com os níveis de capacidade solicitados;	120 dias após data de assinatura do contrato	UST de Projetos
EXECUÇÃO	1. Relatório de implantação de N0 processos; 2. Relatório de implantação de N1 processos; 3. Relatório de implantação de N2 processos; 4. Relatório de implantação de N3 processos;	Até 90 dias após data de assinatura do contrato Até 6 meses após Até 6 meses após data de assinatura do contrato Até 6 meses após data de assinatura do contrato	UST de Projetos
ENCERRAMENTO	1. Diagnóstico de reavaliação do nível de capacidade dos 37 processos do framework COBIT 5.0; 2. Termo de Encerramento;	Até 120 dias antes do término do contrato	UST de Projetos

ANEXO H - PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE ESTRUTURA

DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC
No que se refere ao APOIO TÉCNICO A GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC, torna-se necessária, na comprovação da execução do serviço, a CONTRATANTE ser capaz de avaliar processos de Governança e Gestão instituídos quanto a (aos):
Seus resultados, práticas, recursos e produtos de trabalho descritos;
Sua capacidade: se o processo implementado alcança seus objetivos esperados;
Seus atributos de capacidade: de execução do processo, de gestão da execução, de gestão dos produtos de trabalho, de definição do processo, de implementação do processo, de gestão do processo, de controle do processo, de inovação do processo e de otimização do processo;
Quanto à capacidade, um processo poderá atingir até seis níveis, quais sejam: Nível 0 – Processo Incompleto; Nível 1 – Processo Executado; Nível 2 – Processo Gerenciado; Nível 3 – Processo Estabelecido; Nível 4 – Processo Previsível e Nível 5 – Processo Otimizado. Cada nível de capacidade só pode ser atingido, quando o nível anterior tiver sido plenamente alcançado. Os atributos de capacidade do processo, seus resultados, práticas, recursos e produtos de trabalho, serão adequados, instituídos e avaliados de acordo com o contexto organizacional da CONTRATANTE;

DA ARQUITETURA CORPORATIVA
As evidências de modelagem de Arquitetura Corporativa devem suportar, no mínimo, metamodelos genéricos, relacionamentos entre estes modelos, camadas e dependências entre camadas;
Os repositórios de Arquitetura Corporativa e Processos devem ser mantidos atualizados;
Deve ser utilizada uma iconografia padrão, suportar algum mecanismo de ponto de vista e relacionamento entre elementos modelados;

DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ÀS PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC
A CONTRATADA, no mínimo, deverá seguir os processos e confeccionar os artefatos previsto na Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP) em vigor, instituída pela CONTRATANTE;
A CONTRATADA deverá seguir as recomendações, instruções sobre processos, prazos e entregas de projetos que constam no ANEXO M – MODELO DE EXECUÇÃO DE PROJETOS;
A CONTRATADA deverá fazer uso da ferramenta padrão para gerenciamento dos projetos instituída pela CONTRATANTE;

PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE ESTRUTURA
A CONTRATADA será responsável por prover estação de trabalho, incluindo hardware e software compatíveis com o exercício das atividades previstas neste TR, permitindo mobilidade (notebook), e todos os insumos de impressão, encadernação, entre outros relativos às suas ações, sem custos adicionais à SEE-PE
A CONTRATADA deverá prever recurso de diárias, para possíveis deslocamentos dos profissionais alocados a unidades administrativas localizadas no interior do Estado.
A SEE-PE reserva-se ao direito de solicitar a substituição de qualquer dos profissionais da CONTRATADA, sempre que o profissional não atender às exigências previstas neste TR;
A CONTRATADA terá o prazo de 90 dias corridos para adequação aos requisitos mínimos indicados;
A formação exigida à CONTRATADA deve ser comprovada, a partir de cursos de graduação e pósgraduação reconhecidos pelo MEC (no caso de pós-graduação, o curso deverá ter carga-horário mínima de 360h);
Nos casos onde a SEE-PE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de solicitação;

GOVERNANÇA		
USTGO-01 - APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC		
Formação	Requisitos de Conhecimento	Complexidade Associada
Possuir nível superior completo, preferencialmente nas áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Administração; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes, tendo neste caso que possuir pósgraduação na área de Tecnologia da informação.	- Possuir certificação ou conhecimento comprovado através de cursos em COBIT – Control Objectives for Information and related Technology 5 (COBIT 5 Foundation) ou superior; - Possuir certificação ou conhecimento comprovado através de cursos em ITIL – Information Technology Infrastructure Library v3 (ITIL® Foundation) ou superior; - Experiência mínima de 01 (um) ano com implantação ou utilização de processos de governança de TIC.	1,2 e 3

GESTÃO		
APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
Formação	Requisitos de Conhecimento	Complexidade Associada

Possuir nível superior completo, preferencialmente nas áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Administração; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes, tendo neste caso que possuir pósgraduação na área de Tecnologia da Informação.	- Possuir certificação ou conhecimento comprovado na ISO 27001:2015 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação ou superior; - Possuir comprovado através de cursos em COBIT – Control Objectives for Information and related Technology 5 (COBIT 5 Foundation) ou superior. A certificação será considerada um diferencial; - Possuir conhecimento comprovado através de cursos em ITIL – Information Technology Infrastructure Library v3 (ITIL® Foundation) ou superior. A certificação será considerada um diferencial. - Experiência mínima de 01 (um) ano atuando na implantação ou utilização de processos de governança de TIC e/ou Políticas de Segurança da informação.	1,2 e 3
APOIO TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO A GESTÃO DE QUALIDADE		
Possuir nível superior completo, preferencialmente nas áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Administração; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes, tendo neste caso que possuir pósgraduação na área de Tecnologia da Informação.	- Possuir certificação ou conhecimento comprovado na ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade ou superior; - Possuir comprovado através de cursos em COBIT – Control Objectives for Information and related Technology 5 (COBIT 5 Foundation) ou superior. A certificação será considerada um diferencial; - Possuir conhecimento comprovado através de cursos em ITIL – Information Technology Infrastructure Library v3 (ITIL® Foundation) ou superior. A certificação será considerada um diferencial; - Experiência mínima de 01 (um) ano com implantação ou utilização de processos de governança de TIC e/ou qualidade.	1,2 e 3
APOIO TÉCNICO DE APOIO A GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC		
Possuir nível superior completo na área de Administração, de Tecnologia da Informação ou de Engenharia; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Tecnologia da Informação ou Administração.	- Possuir conhecimento comprovado em Direito Administrativo; - Possuir conhecimento comprovado através de curso em Gestão de Contratos de Tecnologia da Informação (GCTI); - Possuir conhecimento comprovado através de curso em Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos; - Possuir conhecimento comprovado através de curso em Noções Introdutórias de Contratos Administrativos - Experiência mínima de 02 (dois) anos em apoio técnico em Gestão e Fiscalização de contratos administrativos. - Possuir conhecimento comprovado em ferramentas de edição eletrônica de texto, apresentações e planilhas eletrônicas no mínimo em nível intermediário, preferencialmente em nível avançado; - Desejável possuir experiência profissional no acompanhamento da execução de contratos de TI.	2 e 3
APOIO OPERACIONAL À GESTÃO DE TIC		
Possuir nível superior completo em qualquer área de formação.	- Possuir conhecimento comprovado em ferramentas de edição eletrônica de texto, apresentações e planilhas eletrônicas no mínimo em nível intermediário, preferencialmente em nível avançado; - Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses atuando em atividades de apoio técnico-administrativo.	1,2 e 3
APOIO TÉCNICO A PROJETOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC		
Possuir nível superior completo na área de Administração, de Tecnologia da Informação ou de Engenharia; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Tecnologia da Informação ou Administração.	- Possuir conhecimento comprovado em Gerenciamento de Projetos de TIC. Certificação PMP ou similar, será considerada um diferencial; - Possuir conhecimento comprovado em ferramentas de modelagem de processos: Bizagi ou ferramenta equivalente; - Possuir conhecimento comprovado em ferramentas de gerenciamento de projetos: Redmine ou ferramenta equivalente; - Possuir, no mínimo, de 36 (trinta e seis) meses de experiência nas atividades de GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC; - Possuir conhecimento comprovado em gestão de serviços. Certificação ITIL V3 Foundation ou superior, será considerada um diferencial; - Possuir conhecimento comprovado no pacote office, através de certificado.	1,2 e 3
APOIO TÉCNICO A CONTRATAÇÕES DE TIC		

Possuir nível superior completo, preferencialmente nas áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Administração; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes, tendo neste caso que possuir pósgraduação na área de Tecnologia da Informação.	- Possuir conhecimento comprovado na Lei nº 14.133/21 (Licitações e Contratos Administrativos); - Possuir conhecimento comprovado em Contratações de Soluções de TIC, preferencialmente com base na Instrução Normativa nº 04/2014 da SLTI/MPOG. - Experiência mínima de 04 (quatro) anos em apoio técnico a processos de aquisições de bens e contratações de serviços de TI.	1,2 e 3
--	--	---------

ANEXO I - MODELO DA DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA
(PAPEL TIMBRADO DA SEE-PE)

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____, Processo nº ____, que a empresa (razão social da empresa LICITANTE), inscrita no CNPJ (CGC/MF) sob o nº. ____, estabelecida à ____, na cidade de ____, através do(a) Sr.(a) ____, portador da cédula de identidade nº. ____, tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da licitação em epígrafe, através de vistoria nas instalações, bem assim nos locais onde serão executados os respectivos serviços, mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam vir a influir no valor da proposta a ser oferecida na execução dos trabalhos pertinentes.

Local, ____ de ____ de 20__.

Carmen Raquel Nunes Silva
Gerente Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação
Matrícula: 126709/05

ANEXO J - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

(PAPEL TIMBRADO DA SEE-PE)

Com relação ao Pregão Eletrônico nº ____, Processo nº ____, que a empresa (razão social da empresa LICITANTE), inscrita no CNPJ (CGC/MF) sob o nº ____, estabelecida à ____, na cidade de ____, através do (a) Sr.(a) ____, portador da cédula de identidade nº ____, declaramos que temos conhecimento das condições físicas e ambiente tecnológico dos locais para cumprimento das obrigações objeto desta licitação, assumindo a responsabilidade por eventuais constatações posteriores que poderiam ter sido verificadas caso tivesse realizado a visita técnica.

<<< CONTRATADA >>>
(Assinatura e Carimbo)

ANEXO K - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

CLÁUSULA DE COMPLIANCE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA, ao fornecer os serviços descritos neste termo de referência, compromete-se a seguir rigorosamente os requisitos de compliance e segurança da informação, conforme descrito abaixo:

A CONTRATADA deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e qualquer outra legislação de proteção de dados aplicável, respeitando todas as leis locais, nacionais e internacionais pertinentes à tecnologia da informação e cibersegurança, bem como deve possuir meios e procedimentos para garantia de confidencialidade, disponibilidade e integridade das aplicações e informações existentes.

É desejável que a CONTRATADA possua certificações reconhecidas no mercado, como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, entre outras relacionadas à gestão de segurança da informação e que implemente controles de acesso rigorosos para garantir que apenas indivíduos autorizados tenham acesso às informações e sistemas relacionados ao serviço prestado.

A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE, em até 24 horas após sua detecção, de qualquer incidente de segurança e privacidade que impacte sua operação ou que apresente riscos relacionados ao contrato.

Deve haver um plano de resposta a incidentes estabelecido, que deverá ser compartilhado com a CONTRATANTE e possuir uma política de backup e recuperação de dados para garantir a continuidade dos serviços e a integridade das informações.

A CONTRATADA deve manter registros detalhados (logs) das atividades relacionadas ao serviço prestado, que devem ser armazenados por um período mínimo acordado.

A CONTRATADA deve adotar práticas e processos para assegurar qualidade e integridade dos dados, documentar medidas e controles de proteção de dados de segurança e apresentar estas documentações quando solicitada.

A CONTRATADA deve apresentar à CONTRATANTE, dentro do prazo de quatro meses, as documentações comprobatórias de suas políticas.

A CONTRATANTE deve ter o direito de auditar esses registros e quaisquer outras práticas relacionadas à segurança da informação, para fiscalizar a adequação à LGPD e às boas práticas em Segurança da Informação pela contratada.

A CONTRATADA, no caso de tratamento de dados pessoais que possam gerar alto risco à garantia dos princípios de proteção de dados pessoais previstos na LGPD e às liberdades civis e direitos fundamentais do titular de dados, deve notificar e auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

Garantir que toda a equipe envolvida esteja adequadamente treinada em práticas de segurança da informação e esteja ciente das políticas e procedimentos pertinentes.

Ao término do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deve garantir a eliminação segura de todos os dados e informações relacionados à CONTRATANTE, salvo quando houver exigência legal para a retenção de dados.

A CONTRATADA deve garantir que seus colaboradores assinem um termo de confidencialidade em conformidade com o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE - ANEXO X, firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

O ESTADO DE PERNAMBUCO, através da SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES - SEE - PE, inscrita no CNPJ/PE sob o Nº 10.572.071/0001-12, com sede na Avenida Afonso Olindense, nº 1513, bairro da Várzea, nesta cidade do Recife/PE, e a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ /PE sob o Nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estabelecida na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e sempre que em conjunto referidas como PARTES, para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, doravante denominado simplesmente TERMO.

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº XXXXXXXX, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, referente aos Lote XXXX do Processo Licitatório nº PROCESO XXXXXXXXXXXX.

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE - PE de que a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS.

A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE-PE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES CONTRATADA e, eventualmente, DADOS PESSOAIS dos titulares de dados que estão sobre sua custódia e tratamento, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS e PESSOAIS SENSÍVEIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

Os Dados pessoais que porventura venham a ser compartilhados entre contratantes serão compartilhados com base legal para a execução do contrato, levando em consideração que o compartilhamento de informações pode ser justificado em diversas situações:

- Execução de Contrato: O compartilhamento de informações é necessário para a execução de um contrato no qual a pessoa titular dos dados é parte, ou para a realização de diligências pré-contratuais a pedido da pessoa titular dos dados.
- Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória: O compartilhamento de informações pode ser necessário para o cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória.
- Interesse Legítimo: Nos casos em que o compartilhamento atende a interesses legítimos do controlador ou de terceiros, desde que não prevaleçam sobre os direitos e liberdades fundamentais da pessoa titular dos dados.

É importante destacar que qualquer compartilhamento de dados pessoais deve ser realizado de forma adequada e em conformidade com as normas de proteção de dados estabelecidas pela legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O presente instrumento busca garantir a privacidade e segurança dos dados pessoais compartilhados, assegurando o cumprimento das bases legais mencionadas acima e protegendo os direitos dos titulares dos dados.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pela CONTRATANTE;
- b) A CONTRATADA, se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela CONTRATANTE;
- c) A CONTRATADA, se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES ou de DADOS PESSOAIS compartilhados pela CONTRATANTE, para outra finalidade divergente do objeto desse contrato;
- d) A CONTRATADA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação e Lei geral de Proteção de dados pessoais, zelará para que as INFORMAÇÕES e os DADOS que receber e tiver conhecimento sejam tratados conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

- a) As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:
 - I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
 - II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
 - III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) A CONTRATADA, se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos e finalidades da execução do CONTRATO;
- b) A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE, exceto nos casos de cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.
- c) A CONTRATADA, se compromete a identificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE e DADOS PESSOAIS;
- d) A CONTRATADA, deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES e dos DADOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS compartilhados pela CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado de forma expressa pela CONTRATANTE;
- e) Cada PARTE permanecerá como única detentora de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual da CONTRATANTE;
- h) A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;
- i) A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.
- j) A CONTRATADA obriga-se no caso de incidente de vazamento de dados, executar as ações para lidar com a situação de forma adequada, seguindo as determinações legais presentes na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e boas práticas, tais como:
 - I. Notificar a empresa contratante: A empresa terceira deve imediatamente notificar a empresa contratante sobre o vazamento de dados, fornecendo detalhes sobre a extensão e o tipo de informações comprometidas.

- II. Investigar a causa: A empresa terceira deve conduzir uma investigação completa para identificar a causa do vazamento e determinar quais medidas foram tomadas para evitar incidentes futuros.
- III. Mitigar o impacto: Tomar medidas imediatas para minimizar o impacto do vazamento, como bloquear ou revogar o acesso não autorizado às informações comprometidas.
- IV. Informar as autoridades competentes: Em muitos casos, as leis de proteção de dados exigem que a empresa terceira notifique as autoridades competentes sobre o vazamento de dados. Isso deve ser feito de acordo com a legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados.
- V. Notificar os indivíduos afetados: Se houver um risco significativo para os direitos e liberdades dos indivíduos cujos dados foram comprometidos, a empresa terceira deve notificá-los sobre o vazamento de dados e as medidas que estão sendo tomadas para remediar a situação.

k) A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que elimine permanentemente toda Informação Confidencial que não seja mais necessária ao cumprimento deste Acordo, incluindo suas cópias, fixando, se for o caso, um prazo para a adoção destas medidas.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Este termo estabelece que suas disposições não podem ser revogadas ou retiradas pelas partes envolvidas. Ele permanecerá em vigor a partir da data de assinatura e se estenderá por um período de 05 (cinco) anos após o término do Contrato ou enquanto durar o tratamento de dados, o que ocorrer por último.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a XXXXXXXXXXXXXXXX, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES - SEE - PE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS, principalmente as CONFIDENCIAIS e SENSÍVEIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES e dados dos TITULARES DE DADOS PESSOAIS compartilhados pela CONTRATANTE;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES e dos DADOS PESSOAIS;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES - SEE - PE elege o foro de Recife-PE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, pela XXXXXXXXXXXXXXXX, sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Recife, de de 20__.

Representante Legal



Documento assinado eletronicamente por **Carmen Raquel Nunes Silva**, em 10/01/2025, às 16:58, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **61226764** e o código CRC **ECC41463**.