

EAL-SECRETARIA ESTADO PLANEJ.GEST. PATRIMÔNIO

## Termo de Referência 18/2026

### Informações Básicas

Número do artefato UASG

18/2026

930219-EAL-SECRETARIA ESTADO PLANEJ.GEST.  
PATRIMÔNIO

Editado por

ONILDO OLIVEIRA  
CANUTO

Atualizado em

16/04/2026 14:22 (v  
0.6)

Status

DISPONIBILIZADO

### Outras informações

Categoria

V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem  
dedicação exclusiva de mão de obraNúmero da  
ContrataçãoProcesso  
AdministrativoE:01700.0000002123  
/2026

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de atualização tecnológica e manutenção corretiva, preventiva e adaptativa dos sistemas que compõem a solução Digital da Vida Funcional dos Servidores Públicos do Estado de Alagoas, constituído pelos sistemas de Publicação de Eventos Funcionais (E-Public), Gestão Eletrônica da Vida Funcional (GDPREV) e Diário Oficial Eletrônico do Estado de Alagoas (DOEAL), por empresa especializada em tecnologia da informação, para suprir a demanda da Superintendência de Política de Gestão para Pessoas - SUPGP, por intermédio da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio – SEPLAG, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	CATSER	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade
01	26972	Serviços de instalação, transição e configuração / parametrização de software  Descrição Complementar: Atualização tecnológica dos sistemas que compõem a Solução Digital de Vida Funcional, englobando serviços de configuração da infraestrutura, integração entre os sistemas, desenvolvimento, mapeamento e mineração de dados, treinamento, carga das publicações, criação de layouts.	UND SERVIÇO TÉCNICO	9.688

02	25992	<p>Manutenção de software (corretiva, preventiva, adaptativa)</p> <p>Descrição Complementar: Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e suporte técnico dos sistemas que compõem a solução digital de Vida Funcional.</p> <p>Por manutenção, entendem-se as eventuais modificações dos sistemas da solução atualmente em produção, de forma a garantir a continuidade, mantendo a integração entre os sistemas legados, suporte, posteriores atualizações do sistema e melhoria das suas funcionalidades.</p>	<p>UND SERVIÇO TÉCNICO</p> <p>Unidade de Medida Complementar: Mês</p>	12
----	-------	---	---	----

1.2. O prazo de vigência da contratação é no máximo de 1 ano da ocorrência da emergência ou calamidade, contados da sua assinatura, improrrogável, na forma do art. 75, VIII, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, anexo deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (2026), conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, anexo deste Termo de Referência.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação deverá observar os seguintes requisitos:

4.1.1. Subcontratação:

4.1.1.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### 4.1.2. Garantia da contratação:

4.1.2.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

#### 4.1.3. Vistoria:

4.1.3.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas.

4.1.3.1.1. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.1.3.1.2. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

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

4.1.3.1.2.2. Por ocasião da vistoria, à licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, pen-drive, ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

4.1.3.1.3. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.1.3.1.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### 5.1. Condições de execução:

5.1.1. O prazo de execução dos serviços será contado do efetivo recebimento da Ordem de Execução até a expiração do prazo de vigência contratual, na forma que se segue:

SERVIÇOS E QUANTIDADES										
Item	Serviços	QTD	UND	FATOR	1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês
1	USTP 1 - Serviços Técnicos d e Desenvolvimento e Customização	2512	UST	1,5	128	1408	656		160	160

2	USTP 2 - Serviços Técnicos de Mapeamento	2880	UST	2,5	320	2160	240	160		
3	USTP 3 - Serviços Técnicos Especializados	1528	UST	0,5	80	40	1128	160	120	
4	USTP 4 - Serviços Técnicos de Mineração de Dados e Informações	2640	UST	2,5				1200	960	480
5	USTP 5 - Treinamento	128	UST	1			88		40	
6	Serviços Técnicos de Manutenção, Corretiva, Preventiva, Adaptativa e Suporte Técnico	12	Mensal	Não se aplica	1	1	1	1	1	1

SERVIÇOS E QUANTIDADES										
Item	Serviços	QTD	UND	FATOR	7 ° mês	8 ° mês	9 ° mês	10° mês	11° mês	1 2 mês
1	USTP 1 - Serviços Técnicos de Desenvolvimento e Customização	2512	UST	1,5						
2	USTP 2 - Serviços Técnicos de Mapeamento	2880	UST	2,5						
3		1528	UST	0,5						

	USTP 3 - Serviços Técnicos Especializados										
4	USTP 4 - Serviços Técnicos de Mineração de Dados e Informações	2640	UST	2,5							
5	USTP 5 - Treinamento	128	UST	1							
6	Serviços Técnicos de Manutenção Corretiva, Preventiva, Adaptativa e Suporte Técnico	12	Mensal	Não se aplica	1	1	1	1	1	1	1

5.1.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Trabalho a ser aprovado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato. No documento deverão constar todos os requisitos e necessidades identificadas para a realização das atividades previstas para o objeto.

5.1.1.2. Os serviços deverão ser executados utilizando metodologias ágeis de trabalho e desenvolvimento, definidas junto com a CONTRATANTE durante o período de elaboração do Plano de Trabalho pela CONTRATADA, utilizando as ferramentas com as quais o sistema originalmente foi desenvolvido;

5.1.1.3. A CONTRATADA será responsável, com o apoio dos técnicos da equipe de Superintendência da Tecnologia da Informação – STI e do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação - ITEC, pelos serviços necessários à atualização tecnológica dos sistemas da solução nas dependências da CONTRATANTE, ou por local por ela indicado;

5.1.1.4. Durante o processo de qualquer atualização tecnológica e adição de módulos e novas funcionalidades, a CONTRATADA deve garantir a integridade de todos os dados já existentes na base de dados dos sistemas.

5.1.1.5. A CONTRATADA deverá, não se limitando a essas atribuições, ao início da contratação realizar as seguintes atividades referentes à manutenção do sistema na versão atualmente utilizada:

5.1.1.5.1. Regularização do acesso dos usuários das unidades gestoras de Recursos Humanos aos sistemas que compõem a Solução Digital de Vida Funcional;

5.1.1.5.2. Configuração/Ajuste do webservice para realizar a leitura adequada das células do cadastro do sistema de recursos humanos do Estado e folha de pagamento;

5.1.1.6. A CONTRATADA deverá realizar as adequações dos sistemas utilizando como referência os levantamentos efetuados, para atendimento das demandas evidenciadas;

5.1.1.7. Deve-se manter a integração com os sistemas legados atuais da CONTRATANTE, como por exemplo o Portal do Servidor e Sistema de Recursos Humanos responsável por gerar a Folha de Pagamento, bem como quaisquer outros que compõem a vida funcional dos servidores do Estado e mostrem-se como necessários pela CONTRATANTE ou que posteriormente operem no âmbito dos recursos humanos do Executivo Estadual.

5.1.1.8. As atividades principais, inicialmente previstas neste Termo de Referência, seguirão conforme o cronograma de execução dos serviços abaixo:

Nº	Atividade	Descrição	Prazo (dias)	Medida	Data Prevista da entrega
1	Construção do Plano de Trabalho	Construção do plano para a execução do trabalho, com os detalhes de execução e matriz de responsabilidades do Contrato.	30	USTP3	1º mês
Manutenção do Sistema na Versão Atual utilizada pelo Estado					
Nº	Atividade	Descrição	Prazo (dias)	Medida	Data Prevista da entrega
2	Regularização do acesso dos usuários das unidades gestoras	Regularização do acesso ao sistema atual das unidades que não estão conseguindo usar o sistema para redação e envio atos.	10	USTP1	2º mês
3	Configuração / Ajustes para leitura dos dados do webservice de RH	Ajustes para o sistema trazer os dados disponibilizados pelo sistema de RH em alguns campos que não estão sendo lidos.	10	USTP1	2º mês

Gestão Eletrônica da Vida Funcional - GDPPrev

Nº	Atividade	Descrição	Prazo (dias)	Medida	Data Prevista da entrega
4	Análise e Configuração da Infraestrutura	Consiste na análise, disponibilização e configuração da infraestrutura necessária para a nova versão da ferramenta em ambiente computacional fornecido pela equipe de infraestrutura do ITEC.	3	USTP1	1º mês
5	Análise de Condições da Aplicação GDPPrev	Consiste na análise da versão instalada, condições do banco de dados, inconsistências, linha de códigos quebradas, situação em que se encontram as integrações.	5	USTP1	1º mês
6	Atualização, Configuração e Homologação GDPPrev	Atualização e customização do sistema para a versão mais recente.	15	USTP1	2º mês
7	Integração GDPPrev e Sistema de RH/Folha	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas de acordo com webservice disponibilizado pela equipe do ITEC.	15	USTP1	2º mês
8	Integração GDPPrev e Sistema Diário Oficial	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	5	USTP1	2º mês
9	Integração GDPPrev e Sistema Publicador de Atos Funcionais	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	8	USTP1	3º mês

10	Integração GDPrev e Portal do Servidor	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	15	USTP1	2º mês
11	Configurar Unidades /Departamentos	Configurar as Unidades e Departamentos dos usuários do Sistema a fim de subsidiar o módulo de permissões.	3	USTP3	2º mês
12	Mapeamento dos Nomes Apostilados	Mapeamento de Nomes Apostilados, consiste no levantamento de Servidores e Servidoras que ao longo dos anos sofreram alteração no nome.	10	USTP2	2º mês
13	Estruturação das Variações Nominais Identificadas	Consiste na estruturação (organização) dos nomes apostilados encontrados a fim de efetuar a carga no banco de dados do Sistema.	5	USTP2	2º mês
14	Mapeamento de Homônimos	Consiste em levantar de toda a base de Servidores quais possuem semelhança no nome (Homônimos).	5	USTP2	2º mês
15	Estruturação das Similaridades Identificadas nos Homônimos	Consiste na estruturação (organização) dos homônimos encontrados, identificando fatores de diferenciação, a fim de efetuar a carga no banco de dados do Sistema, para subsidiar a Mineração de Dados.	10	USTP2	2º mês
16	Mapeamento de Vínculo Funcional por Servidor	Levantamento realizado na base de dados dos servidores, para apontar quais servidores possuem mais de um vínculo ativo ou inativo.	10	USTP2	2º mês
17	Processamento dos Vínculos Para Atribuição dos Registros Funcionais	Estruturação e Carga no Sistema das informações	10	USTP1	3º mês



		encontradas a respeito de Vínculos Funcionais dos Servidores.			
18	Mapeamento de Cargos e Carreiras Atuais	Mapeamento realizado na Legislação Estadual para identificar a situação legal de cargos e carreiras de todas as categorias de servidores.	20	USTP2	2º mês
19	Base de Dados Estruturada de Cargos e Carreiras Atuais	Estruturação das informações de cargos e carreiras encontradas a fim de carregá-las na base de dados do Sistema.	10	USTP2	2º mês
20	Cadastro de Cargos e Carreiras Atuais	Configurações de cadastro de cargos e carreiras dos servidores para a construção de histórico funcional.	5	USTP3	2º mês
21	Mapeamento da Estrutura Organizacional Atual	Mapeamento realizado na Legislação Estadual para identificar a situação legal da estrutura organizacional de Órgãos e Setores.	20	USTP2	2º mês
22	Base de Dados Estruturada da Estrutura Organizacional Atual	Estruturação das informações de Órgãos e Setores encontradas a fim de carregá-las na base de dados do Sistema.	10	USTP2	3º mês
23	Cadastro de Órgãos e Setores	Configurações de cadastro de Órgãos e Setores para subsidiar todos os Módulos dos Sistemas que utilizam desta Informação.	5	USTP3	3º mês
24	Mapeamento dos Atos Funcionais Atuais	Mapeamento de Eventos Funcionais em vigor.	20	USTP2	2º mês
25	Base de Dados Estruturada dos Atos Funcionais Atuais	Estruturação das informações de Eventos funcionais encontrados a fim de subsidiar atividades futuras, e	10	USTP2	2º mês

		carga na base de dados do Sistema.			
26	Mapeamento dos Atos Publicados e Não Carregados no GDPrev	Mapeamento de Eventos Funcionais publicados atualmente a fim de se observar, a frequência de publicação e layout.	5	USTP2	2º mês
27	Cadastro de Atos Funcionais	Configuração dos Eventos Funcionais no Sistema observando as particularidades que cada influencia no Histórico de Vida Funcional a exemplo da contagem de tempo.	15	USTP3	3º mês
28	Configurar Perfil de Usuários	Configurar os perfis de usuário bem como os níveis de permissões.	5	USTP3	3º mês
29	Cadastro dos Usuários no GDPrev	Cadastro inicial de usuários no Sistema, observando o perfil e permissões.	5	USTP3	3º mês
30	Configurações do Módulo de Construção de Vida Funcional	Configuração de predefinições legais levantadas a fim de subsidiar a elaboração do Relatório de Vida Funcional.	20	USTP3	4º mês
31	Treinamento de Vida Funcional GDPrev	Treinamento dos usuários do Sistema que irão trabalhar diretamente na consulta e construção do Histórico Funcional.	5	USTP5	5º mês
32	Teste de Construção de Vida Funcional	Testes de Homologação da Construção do Histórico de Vida Funcional, no que diz respeito às informações e cálculos.	10	USTP3	5º mês

Diário Oficial Eletrônico (DOE)

Nº	Atividade	Descrição	Prazo (dias)	Medida	Data Prevista da entrega
33	Análise e Configuração da Infraestrutura	Consiste na análise, disponibilização e configuração da infraestrutura necessária para a nova versão da ferramenta em ambiente computacional fornecido pela equipe de infraestrutura do ITEC.	3	USTP1	1º mês
34	Análise de Condições da Aplicação Diário Oficial	Consiste na análise da versão instalada, condições do banco de dados, inconsistências, linha de códigos quebradas, situação em que se encontram as integrações.	5	USTP1	1º mês
35	Atualização, Configuração Aplicação Diário Oficial	Atualização do sistema para a versão mais recente.	10	USTP1	2º mês
36	Integração Diário Oficial e Sistema GDPRev	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	5	USTP1	2º mês
37	Obtenção do Certificado Digital para as Publicações	Obtenção do Certificado Digital do Servidor Físico que abriga a aplicação, bem como dos responsáveis pela assinatura das matérias.	5	USTP3	1º mês
38	Configuração do Certificado Digital para a Publicação na Ferramenta	Implantação dos certificados no Sistema.	5	USTP1	2º mês

39	Mapeamento da Árvore de Categorias	Mapeamento dos índices de caracterização e ordenação das matérias. São informações fundamentais para a configuração da Ferramenta, quanto a diagramação e ordenação das matérias na edição produzida, pois cada categoria possui uma ordem de relevância que precisa ser obedecida, além de subsidiar o nível de permissão dos usuários.	20	USTP2	2º mês
40	Configuração da Árvore de Categorias	Trata da configuração da Árvore de Categorias na Ferramenta.	10	USTP3	3º mês
41	Mapeamento de Exemplares de Matérias Atuais	Mapeamento dos exemplares atuais do diário Oficial a fim de estruturar as informações encontradas para subsidiar a configuração da nova ferramenta.	10	USTP2	1º mês
42	Mapeamento do Layout da Publicação	Mapeamento e estruturação do Layout de todas as publicações possíveis a fim de configurar a Ferramenta.	10	USTP2	2º mês
43	Configuração do Layout da Publicação	Configuração dos layouts encontrados.	10	USTP3	3º mês
44	Mapeamento Regras de Formatação da Matéria	Mapeamento das regras de formatação das matérias publicadas.	20	USTP2	1º mês
45	Configuração das Regras de Formatação	Configuração das regras de formatação no Sistema.	10	USTP2	3º mês
46			10	USTP2	1º mês

	Mapeamento de Layouts do Portal do Diário Oficial	Identificar junto à equipe do DOEAL a apresentação e validação do layout do Portal do Diário Oficial			
47	Mapeamento dos Textos Portal do Diário Oficial	Identificar junto à equipe do DOEAL os textos que serão inseridos no Portal do Diário Oficial	5	USTP2	1º mês
48	Desenvolvimento do Portal	Desenvolvimento do Portal do Diário Oficial	20	USTP1	2º mês
49	Mapeamento e disponibilização das Publicações Oficiais Anteriores	Mapeamento e disponibilização de todos os exemplares de Diários Oficiais já publicados.	20	USTP2	2 meses
50	Carga das Publicações Oficiais Anteriores	Indexação e carga dos exemplares de Diários Oficiais já publicados no Sistema para busca dos usuários.	10	USTP1	3º mês
51	Cadastro dos Usuários na Aplicação	Cadastro inicial de todos os usuários no Sistema.	5	USTP3	3º mês
52	Implantação e Validação do Portal	Implantação e validação do Portal.	10	USTP1	3º mês
53	Homologação e Testes de Matérias	Teste de matérias e homologação da aplicação junto à equipe do DOEAL.	5	USTP3	3º mês
54	Treinamento dos Diagramadores Diário Oficial	Treinamento da equipe de Diagramadores.	2	USTP5	3º mês

55	Treinamento de Usuários Diário Oficial	Treinamento dos usuários do Sistema que são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redator;</li> <li>• Conferente;</li> <li>• Publicador;</li> <li>• Administrador.</li> </ul>	2	USTP5	3º mês
56	Geração do Diário Oficial Através do Sistema - Homologação	Geração do exemplar completo do DOEAL, para homologação.	2	USTP3	3º mês
57	Diário Oficial em Produção	Acompanhamento inicial do funcionamento do DOEAL.	2	USTP1	3º mês
58	Mapeamento de Novas Demandas	Mapeamento de possíveis novas demandas geradas pela equipe do DOEAL.	20	USTP2	4º mês

Publicador de Eventos Funcionais (E-Public)

Nº	Atividade	Descrição	Prazo (dias)	Medida	Data Prevista da entrega
59	Análise da Infraestrutura do Publicador de Atos	Consiste na análise, disponibilização e configuração da infraestrutura necessária para a nova versão da ferramenta em ambiente computacional fornecido pela equipe de infraestrutura do ITEC.	3	USTP1	2º mês
60	Análise de Condições da Aplicação do Publicador de Eventos	Consiste na análise da versão instalada, condições do banco de dados, inconsistências, linha de códigos quebradas,	5	USTP1	2º mês

		situação em que se encontram as integrações.			
61	Atualização, Configuração Homologação Publicador	Atualização do sistema para a versão mais recente.	3	USTP1	2º mês
62	Integração Diário Oficial e Sistema Publicador de Atos Funcionais	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	5	USTP1	2º mês
63	Integração Publicador de Atos Funcionais e Sistema de RH/Folha	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	15	USTP1	3º mês
64	Integração GDPrev e Sistema Publicador de Atos Funcionais	Desenvolver e atualizar a integração entre os sistemas.	5	USTP1	2º mês
65	Revisar a Padronização dos Layouts dos Atos Funcionais	Revisar a padronização dos Layouts dos Eventos Funcionais instalados na aplicação.	10	USTP3	3º mês
66	Apresentação dos Layouts Novos Sugeridos	Apresentação dos novos layouts identificados bem como as possíveis mudanças encontradas.	3	USTP3	3º mês
67	Validação dos Layouts Sugeridos	Validação dos novos layouts identificados bem como as possíveis mudanças encontradas, junto a equipe de RH.	3	USTP3	3º mês

68	Revisão do Fluxo de Validação do Evento	Revisar todo o fluxo atual de validação dos eventos, identificando falhas e possíveis mudanças.	5	USTP3	3º mês
69	Configuração do Fluxo de Validação dos Eventos	Configuração das mudanças encontradas e reparo nas anomalias identificadas.	5	USTP3	3º mês
70	Cadastrar e Configurar os Eventos	Cadastrar e configurar os Layouts sugeridos.	10	USTP3	3º mês
71	Treinamento dos Usuários do Publicador de Atos Funcionais	Treinamento dos usuários do publicados de Eventos que são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador;</li> <li>• Usuário Redator;</li> <li>• Redator Publicador.</li> </ul>	3	USTP5	3º mês
72	Testes e Homologação	Realizar bateria de testes junto a equipe de RH a fim de obter a homologação do Sistema Publicador de Eventos Funcionais (E-Public).	5	USTP3	3º mês
73	Publicador Em Produção	Acompanhamento inicial do funcionamento do Sistema Publicador de Eventos Funcionais (E-Public).	2	USTP1	3º mês
Mineração de Dados e Informações					
Nº	Atividade	Descrição		Medida	



			Prazo (dias)		Data Prevista da entrega
74	Mapeamento de Fontes de Informações de Eventos Funcionais (Documentos Comprobatórios)	Consiste em mapear e obter todas as fontes possíveis de se extrair informações relativas aos eventos funcionais tais como:  Diários Oficiais Publicados;  Pastas Funcionais já digitalizadas;  Informações de Sistemas legados;  Base de dados do Diário Oficial Eletrônico.	5	USTP2	3º mês
75	Mapeamento de Informações Relevantes dos Documentos Comprobatórios	Mapeamento das informações obtidas no acervo de fontes de informações encontradas a fim de subsidiar a Mineração de Dados.	5	USTP2	3º mês
76	Treinamento da Ferramenta para Mineração dos Dados por Tipo de Documentos	Configuração na ferramenta de mineração de dados, de acordo com mapeamento realizado.	15	USTP3	3º mês
77	Mineração dos Dados nos Documentos Comprobatórios	Processamento da Mineração de Dados.	40	USTP4	4º mês/ 5º mês
78		Estruturação de Dados oriundos da "Mineração de	70	USTP4	4º mês/

	Estruturação dos Dados para a Primeira Carga no Sistema GDPrev	Dados" em formato definido nos mapeamentos e layouts dos eventos funcionais a fim de realizar a carga no Sistema.			5º mês/ 6º mês
79	Primeira Carga das Informações Mineradas no Sistema GDPrev	Primeira carga de dados de eventos funcionais no Sistema GDPrev.	10	USTP1	5º mês
80	Conferência e Homologação da Primeira Carga de Dados	Conferência e Homologação da carga realizada.	5	USTP3	5º mês
81	Segunda Carga das Informações Mineradas no Sistema GDPrev	Segunda carga de dados de eventos funcionais no Sistema GDPrev.	10	USTP1	6º mês

**Manutenção da Solução Digital da Vida Funcional dos Servidores Públicos do Estado de Alagoas**

Nº	Atividade	Descrição	Prazo (dias)	Medida	Data Prevista da entrega
	Manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e suporte técnico da Solução	Manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, e suporte técnico da Solução Digital da Vida Funcional dos Servidores Públicos do Estado de Alagoas, constituído pelos Sistemas de Publicador de Eventos Funcionais (E-Public) e de Gestão Eletrônica da Vida Funcional (GDPrev) e Diário	Contínuo	Mês	Contínua

		Oficial Eletrônico do Estado de Alagoas (DOEAL).			
--	--	--	--	--	--

5.1.1.8.1. O cronograma poderá sofrer alterações e ser complementado, de acordo com os resultados esperados e atividades, a partir do detalhamento destes identificados durante a construção do Plano de Trabalho pela CONTRATADA, e aprovado pela CONTRATANTE.

5.1.1.9. Da Unidade de Serviços Técnicos (UST)

5.1.1.9.1. A mensuração dos serviços para fins de balizamento das propostas, medição dos resultados e remuneração dos serviços será adotada a métrica de Unidade de Serviço Técnico - UST, que será considerada como uma hora técnica;

5.1.1.9.2. Em face da especificidade e complexidade de cada atividade envolvida na construção de todas as etapas previstas para os serviços da presente solução, bem como para a sua sustentação, aplicar-se-ão fatores de ponderação resultando em unidades ajustadas denominadas de Unidades de Serviços Técnicos Ponderada – USTP, discriminadas pelos serviços conforme quadro abaixo:

Quadro 01

Item	Serviços	Tipo	Quantidade	Fator de Ponderação
1	Serviços Técnicos de Desenvolvimento e Customização	USTP1	01 Hora	1,50
2	Serviços Técnicos de Mapeamento	USTP2	01 Hora	2,50
3	Serviços Técnicos Especializados	USTP3	01 Hora	0,50
4	Serviços Técnicos de Mineração de Dados e Informações	USTP4	01 Hora	2,50
5	Treinamento	USTP5	01 Hora	1,00

5.1.1.9.3. Para cada serviço, foi estabelecido um tipo de USTP correspondente, definido pela UST multiplicada pelo fator de ponderação referente ao serviço.

5.1.1.9.4. No preço da UST estão incluídas todas as despesas que direta ou indiretamente decorram do fornecimento do serviço ora contratado, tais como as despesas com impostos, taxas, encargos sociais e trabalhistas, fretes, seguros, equipamento para produção das informações e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação do serviço ora contratado, sendo os mesmos de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

5.1.1.10. A solicitação dos serviços referentes à atualização tecnológica da solução ocorrerá por meio de abertura de Ordem de Serviço (O.S.), em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução do contrato e atividades previstas no cronograma.

5.1.1.11. O modelo de prestação dos serviços é representado, em seu nível mais alto, pelo fluxo genérico do andamento da Ordem de Serviço - O.S. definido no seguinte fluxo:

Quadro 02:

Passo	Responsável	Ação
1	Contratante	Registra uma minuta de O.S. descrevendo a demanda a ser atendida.
2	Contratada	Analisa a minuta;  Apresenta proposta de execução com a previsão de itens do catálogo, estimativas de UST, profissionais a serem utilizados, prazos de início e execução, e local da execução.
3	Contratante	Avalia proposta e autoriza a execução da O.S.  (Caso a proposta não seja autorizada, ela volta para a Contratada com as devidas justificativas, a fim de que a mesma refaça e apresente nova proposta para a demanda, retornando ao passo 2).
4	Contratada	Na data prevista de início: aloca os recursos necessários e inicia a execução.
5	Contratada	Entrega os produtos da O.S. para avaliação, de acordo com a especificação da entrega dos serviços;
6	Contratante	Avalia e aprova a contagem detalhada.  Avalia cada produto, registrando os defeitos encontrados.  Quando todos os produtos e a contagem detalhada forem aprovados, faz o recebimento temporário da O.S.
7	Contratada	Corrige os defeitos e submete os produtos a nova avaliação.  (Retorna ao passo 5)
8	Contratada	Realiza a transferência de conhecimento.
9	Contratante	Faz o recebimento final e encerra a OS.

5.1.1.12. A CONTRATANTE emitirá minuta de O.S. e encaminhará à CONTRATADA, contendo no mínimo:

- a) Data da abertura da O.S.
- b) Descrição geral da demanda.

5.1.1.13. A CONTRATADA analisará a minuta e apresentará à CONTRATANTE uma proposta de execução

5.1.1.14. A proposta de execução da O.S. deverá conter no mínimo:

- a) Previsão do(s) item(ns) do catálogo de serviço para atendimento à O.S.
- b) Estimativa da quantidade de UST por item e total da O.S. O quantitativo de UST efetivamente consumido durante a execução da O.S. deverá ser detalhado conforme a ser estabelecido no Termo de Referência.
- c) Os profissionais a serem alocados na execução da O.S., respeitando o perfil profissional exigido para cada item de catálogo.
- d) Data prevista de início de execução.
- e) Data prevista de conclusão da OS.
- f) Local da execução.

5.1.1.15. A CONTRATANTE poderá solicitar mais informações ou alterações sobre a proposta de execução da OS. A CONTRATADA deverá fornecer as informações ou realizar os ajustes e apresentar a proposta de execução atualizada conforme o prazo dos serviços definidos neste Termo de Referência.

5.1.1.16. A autorização da O.S. se dará mediante assinatura do gestor ou fiscal do contrato ou sua aprovação em forma eletrônica através da ferramenta informatizada para abertura e acompanhamento das O.S.

5.1.1.17. Para a execução dos serviços do Item 01, referente à Atualização Tecnológica da Solução, será adotada a UST (Unidade de Serviço Técnico), que corresponde à unidade genérica usada para dimensionar de forma unitária cada uma das tarefas demandadas pelas CONTRATANTES no escopo das Ordens de Serviço (OS).

5.1.1.18. Os serviços demandados em cada O.S. serão discriminados e executados, observando-se as tarefas e seu respectivo multiplicador de UST (fator de ponderação), previstos no Quadro 01.

5.1.1.19. A quantidade de UST é obtida pela multiplicação do número de horas utilizado na atividade desenvolvida pelo número multiplicador (fator de ponderação) dela, presente no catálogo.

5.1.1.20. Quanto à CONTAGEM DETALHADA DE UST

5.1.1.20.1. Ao final da execução de cada Ordem de Serviço (OS), a CONTRATADA deverá entregar a contagem detalhada de USTs consumidas, acompanhada de memória de cálculo que discrimine cada um dos elementos que compuseram a contagem, descrevendo de forma detalhada as atividades desenvolvidas.

5.1.1.20.2. A memória de cálculo deve conter, dentre outras informações, as seguintes:

- a) Produtos e atividades executadas;
- b) Tempo (em horas) para cada atividade;
- d) Multiplicador de UST de cada serviço, conforme definido no catálogo pelo fator de ponderação;
- e) Quantidade de unidades de medida necessária para atender à demanda ou gerar o produto;
- f) Total de UST consumida por item do catálogo de serviço;
- g) Total de UST da OS;
- h) Relatório das horas utilizadas nas atividades, detalhadas por profissional, tipo de serviço, ticket/OS e atividade.

5.1.1.21. Da Atualização dos Sistemas que compõem a Solução Digital de Vida Funcional

5.1.1.21.1. Este item compreende a atualização tecnológica da versão da solução Digital da Vida Funcional, atualmente em produção, com objetivo de incorporar as modificações e aprimoramentos dos sistemas que a integram, para garantir a continuidade da solução com melhoria das suas funcionalidades, bem como realizar o mapeamento e mineração dos dados do DOE e legislação estadual a fim de assegurar a estruturação do histórico funcional dos servidores do Estado e a integração entre os sistemas - GDPprev, DOEAL, E-public, Portal do Servidor e o Sistema legado que roda a folha de pagamento do Estado;

5.1.1.22. Manutenção Corretiva, Preventiva e Adaptativa

5.1.1.22.1. Por manutenção, entendem-se as eventuais atualizações e modificações dos sistemas que compõem a solução Digital da Vida Funcional atualmente em produção, de forma a garantir a continuidade e atualização tecnológica, com melhoria das suas funcionalidades.

5.1.1.22.2. Além disso, deve-se manter a integração com os sistemas legados atuais da CONTRATANTE, como por exemplo o Portal do Servidor e Sistema legado da Folha de Pagamento, bem como quaisquer outros que

compõem a vida funcional dos servidores do Estado que se mostrem como necessários, ou que posteriormente operem no âmbito do Executivo Estadual.

5.1.1.22.3. A manutenção do Sistema se refere especificamente às manutenções corretiva, preventiva e adaptativa, sendo estas devidamente acordadas entre as partes, com ciência clara da necessidade, e de acordo com as leis vigentes com o entendimento básico:

5.1.1.22.3.1. Manutenção Preventiva: Consiste na prevenção de falhas ou de erros identificados e ainda não manifestos na execução ou dos requisitos dos sistemas;

5.1.1.22.3.2. Manutenção Corretiva: Consiste na restauração das condições iniciais e ideais de operação de máquinas e equipamentos, eliminando as fontes de falhas que possam existir e comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema;

5.1.1.22.3.3. Manutenção Adaptativa: Consiste em adaptar o sistema ao ambiente em que ele é executado após sofrer mudanças tecnológicas, assim como também compreenderá atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades, alteração e/ou exclusão de funcionalidades existentes, por meio de configuração, parametrização e/ou customização das soluções.

5.1.1.22.4. Tendo em vista que a solução possui módulos de integração com os sistemas legados da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, e por dispor de requisitos complexos de manutenção, indexação e recuperação de informações, faz-se necessário o monitoramento e tratamento de ocorrências que possam ocasionar a não disponibilidade da solução, bem como a prevenção de adversidades diversas. Ressalta-se que, dentre os serviços de manutenção, a fim de mitigar os riscos do projeto, estão previstos:

- Realizar backups de toda a base de dados - Diariamente;
- Atualizar o sistema em todos os aspectos tecnológicos e de funcionalidades;
- Resolver qualquer demanda advinda de bugs do Sistema;
- Realizar manutenções preventivas nos componentes do sistema:
  - Bancos de Dados
  - Sistemas Operacionais
  - Solução de Vida Funcional
  - Realizar Manutenção no Diário Oficial do Estado
- Assumir quaisquer custos relativos às manutenções e suporte previstos;
- Manter o produto de software utilizável, fornecendo as melhorias necessárias para acomodar mudanças no Sistema Operacional/Infraestrutura onde o sistema for instalado;
- Verificação mensal das atualizações do Sistema Operacional do ambiente do Sistema;
- Manter o SLA de 99,8% referente à disponibilidade da Solução Digital de Vida Funcional;
- Dispor de Recursos Humanos qualificados para suporte 24/7 quanto à situação de indisponibilidade do Serviço.

5.1.1.22.5. As solicitações dos serviços de manutenção preventiva e suporte ocorrerão em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.

5.1.1.22.6. As solicitações dos serviços de manutenção corretiva e adaptativa ocorrerão sob demanda, em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.

5.1.1.23. Os chamados de suporte, manutenção, correção de falhas, adaptações e demais solicitações relacionadas à solução deverão ser registrados e acompanhados em canal formal de atendimento adotado ou autorizado pela CONTRATANTE, com registro, acompanhamento, rastreabilidade, histórico das interações e classificação das demandas.

5.1.1.23.1. O canal de atendimento deverá possibilitar a abertura, o acompanhamento, a atualização e o encerramento dos chamados, com identificação do solicitante, data e hora de abertura, categoria da demanda, nível de criticidade, providências adotadas e data de conclusão.

5.1.1.23.2. Sempre que a CONTRATANTE definir ferramenta própria ou institucional para gestão de chamados, a CONTRATADA deverá utilizá-la, sem prejuízo de integrações ou controles internos complementares.

5.1.1.24. Treinamento de reciclagem com usuários cadastrados dos Órgãos, Entidades:

5.1.1.24.1. O treinamento visa capacitar os servidores usuários dos sistemas, tendo em vista a atualização tecnológica da nova versão e eventuais adaptações implicando em mudanças no produto atualmente utilizado;

5.1.1.24.2. O treinamento poderá ocorrer de forma remota ou presencial, conforme decisão da CONTRATANTE. Caso não seja virtual, o mesmo acontecerá em local por ela designado pela CONTRATANTE, com instalações e equipamentos da mesma. Em ambos os formatos, será admitida a divisão do treinamento em etapas;

5.1.1.24.3. O fornecimento do material didático e a configuração do ambiente de treinamento são de responsabilidade da CONTRATADA. Em complemento ao material didático, deverá ser disponibilizado em meio digital o manual de uso da versão atualizada dos sistemas que compõem a Solução Digital da Vida Funcional.

5.1.1.24.4. O treinamento deverá ser executado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a atualização tecnológica de cada sistema que compõe a Solução Digital de Vida Funcional, em dias e horários a serem definidos previamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

5.1.1.24.5. Caso o treinamento para alguma turma não seja satisfatório por falha da CONTRATADA, esta deverá efetuar-lo novamente.

5.1.1.24.6. A CONTRATADA deverá promover a capacitação dos técnicos da SEPLAG, ITEC e CEPAL, visando à transferência do conhecimento técnico necessário à instalação, configuração, operação, manutenção, sustentação e evolução dos sistemas que compõem a Solução Digital de Vida Funcional, em cronograma a ser acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, com disponibilização de materiais de apoio e documentação técnica correspondente.

5.1.1.24.6.1. A capacitação poderá ocorrer por meio de reuniões técnicas, sessões práticas, treinamento assistido e repasse orientado das rotinas de administração e manutenção dos sistemas.

5.1.1.24.6.2. Sempre que houver atualização relevante, implantação de nova funcionalidade, alteração estrutural ou mudança tecnológica significativa, a CONTRATADA deverá realizar a atualização do repasse de conhecimento correspondente.

5.1.1.25. Dentre os serviços prestados referente à atualização da solução e os sistemas que a compõem, ressaltam-se:

5.1.1.25.1. Habilitação dos layouts, anteriormente aprovados pela área de gestão da CONTRATANTE, que atualmente estão indisponíveis aos usuários.

5.1.1.25.2. Aperfeiçoamento de layouts existentes e criação de novos, conforme legislação e necessidades identificadas pelos usuários gestores de RH dos Órgãos e Entidades;

5.1.1.25.3. Serviços de análise e gerenciamento de novos processos, com base no mapeamento e estudo da legislação de 2013 até os dias atuais, identificando as alterações e atualizações necessárias para criação e edição de layouts personalizados e estruturados conforme a legislação atual;

5.1.1.25.4. Parametrização e configuração dos sistemas que compõem a solução digital de Vida Funcional, GDPREV, E-public, e DOEAL, para ser possível, dentre as demais funções necessárias, importar dados e informações da vida do servidor da base de recursos humanos do Estado e Portal do Servidor, bem como de atos funcionais do Diário Oficial, para compor o histórico de vida funcional do servidor, e auxiliar o cruzamento de informações e dados, permitindo geração de relatórios e agilidade dos processos. Essa ação busca integrar os sistemas pertencentes à solução entre si, e entre os sistemas legados atuais, como também quaisquer sistemas que posteriormente operem no âmbito do Executivo Estadual, e que a CONTRATANTE identifique como necessidade;

5.1.1.25.5. Organização do Histórico da Vida Funcional dos Servidores do Poder Executivo do Estado de Alagoas:

Sendo os Diários Oficiais a principal fonte usada para se obter os atos funcionais dos servidores públicos da administração direta e indireta do Poder Executivo do Estado de Alagoas, esta atividade tem como objetivo

estruturar digitalmente, ao menos em formato CSV e PDF, os atos funcionais dos servidores, recuperando o histórico das informações e mantendo estes dados por meio de integração com Diários Oficiais, digitalizados e digitais, disponíveis no acervo da Imprensa Oficial do Estado, publicadores de eventos funcionais do poder executivo do Estado de Alagoas.

Deve conter o mapeamento dos tipos de eventos e suas informações de entrada por meio de mineração e a conferência dos dados extraídos. Ademais, deverá fornecer uma ferramenta para gestão e atualização contínua dos eventos e processos pelos gestores de cada unidade da administração direta e indireta.

Essa atividade também compreende a busca de informações estruturadas em outros sistemas computacionais de recursos humanos da CONTRATANTE, para serem processadas e carregadas em banco de dados

5.1.1.25.6. Funções do Sistema de Publicador de Atos a serem inicialmente disponibilizadas na atualização tecnológica:

5.1.1.25.6.1. O sistema deverá permitir cadastrar e gerenciar os tipos de Atos que serão gerenciados pelo módulo de padronização e publicação de Atos Funcionais e também permitir a criação dos modelos de Atos Funcionais para a padronização dos textos e das informações que devem existir nas publicações de Atos realizadas pelos entes estaduais;

5.1.1.25.6.2. Para a criação dos modelos, serão necessários os seguintes controles:

- Permitir o cadastro de quais informações deverão estar disponíveis nos Atos Funcionais, bem como o formato em que os dados dessas informações serão disponibilizados e que tipo de formatação eles devem receber dentro do modelo do Ato;
- Deverá permitir que sejam criadas regras restritivas nos Atos para confirmar que as informações primordiais para a publicação do Ato estão de acordo, impedindo assim que as publicações sofram anormalidades;
- O sistema deve ser capaz de gerenciar o acesso aos Atos e controlar os perfis dos usuários do sistema para fazerem apenas o que lhes for permitido;
- O sistema deve ser capaz de gerenciar o acesso aos Atos filtrando a partir dos Entes estaduais, permitindo o acesso apenas àqueles criados e publicados por outros usuários do mesmo Ente;
- Deverá conter os perfis básicos para redatores e publicadores de Atos, bem como um administrador geral para gerenciamento de publicações e usuários locais;
- O sistema deverá ser preparado para integrar com os webservices disponibilizados pelos entes detentores dos dados de recursos humanos, para a captura dos dados dos servidores, ativos e aposentados, relacionados aos atos que serão publicados pelo módulo de publicação de Atos Funcionais.
- Deverá permitir que os Atos sejam preenchidos com todas as informações exigidas no modelo do Ato, buscando nas integrações todas as informações que possam ser preenchidas automaticamente, evitando assim, o máximo possível, erros de digitação;
- Também deverá permitir a consulta e validação de situações dos eventos já preenchidos, para não serem preenchidos em duplicidade;
- Deverá também permitir o envio automático do Ato redigido para o Diário Oficial, monitorando as situações de cada Ato enviado até a sua publicação;

5.1.1.25.6.3. O sistema deverá permitir a publicação de atos individuais e coletivos, de acordo com cada necessidade. Permitir ainda a alimentação de dados dos atos a serem publicados por meio de planilhas de Excel, nos casos de nomeações de candidatos, uma vez que estes ainda não constam cadastrados no RH;

5.1.1.25.6.4. Configuração do nível de permissionamento dos perfis dos usuários, a fim de que o sistema seja capaz de:

- Gerenciar o acesso aos atos e controlar os perfis dos usuários do sistema para fazerem apenas o que lhes for permissionado;
- Gerenciar o acesso aos atos por ente, ou até mesmo por usuários dos entes, permitindo o acesso destes apenas aos atos que devem ser publicados por eles.



- 5.1.1.25.6.5. Permitir as funções de visualizar, editar e excluir os modelos de atos mapeados e, também, permitir criar novos modelos, seja a partir dos já identificados, ou pela necessidade encontrada;
- 5.1.1.25.6.6. Os atos funcionais também devem possuir as funcionalidades de visualização, edição e exclusão, sendo que, para apagar ou editar um registro, deve ser validado se o fluxo de produção do Ato já está finalizado e permitir somente no caso contrário;
- 5.1.1.25.6.7. Para conseguir garantir a assertividade do conteúdo publicado, o sistema deverá possibilitar que sejam criados e revisados tais Atos Funcionais.
- 5.1.1.25.7. No âmbito do Diário Oficial Eletrônico do Estado de Alagoas – DOEAL, a solução deverá contemplar mecanismos de proteção de dados pessoais, inclusive com mascaramento de CPF nas publicações, de forma a restringir a exibição integral do dado pessoal, observadas as hipóteses legais aplicáveis e a necessidade administrativa da informação.
- 5.1.1.25.7.1. O mascaramento deverá assegurar, como padrão mínimo, a exibição parcial do CPF, no formato **\*\*\*.XXX.XXX-\***, salvo nas hipóteses em que a exibição diversa se mostrar necessária ao atendimento da finalidade pública e à conformidade legal.
- 5.1.1.25.7.2. A solução deverá permitir o download das edições e publicações do Diário Oficial, no mínimo, nos formatos HTML e PDF, assegurando, respectivamente, a leitura em navegador e a preservação do layout oficial da publicação.
- 5.1.1.26. O Sistema GDPREV deverá ser configurado para permitir acesso a todos os atos e ocorrências funcionais dos servidores durante seu vínculo com o Estado.
- 5.1.1.26.1. As informações extraídas e estruturadas, durante a atividade de organização do histórico funcional, sobre o passado dos servidores públicos do Poder Executivo do Estado de Alagoas, alimentarão o Histórico Digital de Vida Funcional dos Servidores do GDPREV;
- 5.1.1.26.2. O sistema deverá ainda permitir a validação dos eventos encontrados, possibilitando a geração de cálculos de tempo de serviço, tempo de contribuição e relatório de vida funcional do servidor, bem como a integração com outros sistemas legados, tanto para exportação da vida funcional, quanto para a adição de novos eventos carregados a partir de outros sistemas;
- 5.1.1.26.3. Todos os dados estruturados devem ser disponibilizados, pelo menos, em formato CSV e PDF;
- 5.1.1.26.4. Parametrizar o Módulo de Gerenciamento da Vida Funcional do Servidor;
- 5.1.1.27. O sistema do DOEAL deverá ser configurado para permitir a atuação de forma integrada com os outros sistemas da solução, bem como os sistemas legados da CONTRATANTE, no mínimo com as funcionalidades previstas neste Termo de Referência.
- 5.1.1.28. A CONTRATADA deverá ser responsável por manter o Sistema de Geração do Histórico da Vida Funcional – GDPREV sempre com garantias de que as informações sejam validadas e críveis, em um nível ideal de funcionamento, com suas regras e parâmetros devidamente alinhados de acordo com a legislação Federal e Estadual;
- 5.1.1.29. Os serviços de manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e suporte técnico deverão ser prestados de forma mista, conforme a natureza das atividades. Remotamente, por meio do acesso concedido por VPN às máquinas físicas da CONTRATANTE, com anuência da SEPLAG/AL, e para as atividades presenciais, o local será definido pela CONTRATANTE, observando, para tanto, seu horário de expediente oficial, aplicando-se o mesmo à equipe técnica que deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- 5.1.1.29.1. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, por norma, em dias úteis – exceto feriados nacionais – e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o intervalo de realização dos serviços entre 08h00min e 18h00min do horário de Brasília, mas poderá, a critério da CONTRATANTE, acordado com a CONTRATADA, ser modificado.
- 5.1.1.30. Para serviços realizados fora do ambiente da CONTRATANTE, serão executados com recursos da

CONTRATADA, respeitando o horário de funcionamento da CONTRATANTE e as condições constantes do Termo de Referência, notadamente quanto ao uso de ferramentas e sistemas preconizados.

5.1.1.31. A CONTRATANTE proverá meios de acesso remoto à sua infraestrutura de TI para a prestação da manutenção e suporte técnico, caso estes serviços não sejam realizados de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE.

5.1.1.31.1. Para fazer uso do acesso remoto, a CONTRATADA deverá se comprometer a seguir as normas de segurança da informação da CONTRATANTE, que poderá auditar e monitorar o acesso remoto da CONTRATADA.

5.1.1.32. Quando houver necessidade de encontros presenciais ou virtuais, o local destes encontros será definido previamente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, preferencialmente na sede da SEPLAG/AL ou em alguma outra instituição do Governo do Estado de Alagoas ou ainda, em ambiente de videoconferência seguro, onde somente os participantes da CONTRATANTE, CONTRATADA e eventuais convidados autorizados previamente terão acesso.

5.1.1.32.1. Faz-se necessário que a CONTRATADA apresente à CONTRATANTE, de forma formalizada, física ou eletronicamente, pelo e-mail institucional, a relação nominal com dados específicos dos empregados que estarão trabalhando remotamente ou, quando for o caso, que adentrarão o órgão para a execução do serviço. Nas informações deverão constar, no mínimo, o nome do funcionário, CPF, RG e nome da empresa que está representando.

5.1.1.32.2. Nos casos em que seja necessário o deslocamento de algum funcionário da CONTRATADA para as dependências da CONTRATANTE, para a realização dos serviços, deverá apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

5.1.1.32.3. Ressalta-se a necessidade de a CONTRATADA instruir seus empregados com respeito às 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 situações em desacordo com o contrato estabelecido.

5.1.1.33. Os manuais referentes às eventuais atualizações, configuração dos módulos e aperfeiçoamento dos sistemas deverão ser entregues e mantidos atualizados pela CONTRATADA, bem como as documentações técnicas solicitadas pela CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, documentação de webservices, arquitetura da solução, modelos de banco de dados, scripts de instalação e configuração, relatórios técnicos, histórico de versões e demais artefatos necessários à sustentação e continuidade da solução.

5.1.1.34. Deverão ser criados scripts de backup diário de todo o projeto, por parte da CONTRATADA, a fim de garantir a continuidade caso ocorra alguma pane ou erro crítico do sistema.

5.1.1.35. O volume dos serviços poderá variar mensalmente dentre as atividades envolvendo todas as demandas identificadas como necessárias pela CONTRATANTE, nos serviços previstos de atualização da solução, bem como manutenção corretiva, preventiva e adaptativa, com serviços de suporte, conforme especificações contidas no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência.

5.1.1.36. Nos casos em que houver a necessidade de materiais específicos, cuja previsibilidade não se mostra possível antes da contratação, os mesmos serão fornecidos pela CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE;

5.1.1.36.1. Todos os custos referentes aos serviços, caso os mesmos não sejam relacionados à infraestrutura da CONTRATANTE, serão arcados pela CONTRATADA.

5.1.1.37. Para a oferta dos serviços, não será permitida a atuação de empresas em consórcio, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar.

## 2. Materiais a serem disponibilizados:

1. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

2. Deverá fornecer os computadores a seus empregados, na quantidade necessária, por pessoa enviada à SEPLAG, ou outro local indicado pela CONTRATANTE, destinado à prestação dos serviços presenciais.
3. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:
  1. A demanda do órgão ou entidade tem como base as seguintes características:
  2. A prestação dos serviços será executada de acordo com o Plano de Trabalho a ser apresentado pela CONTRATADA e submetido à aprovação da CONTRATANTE, durante a fase de iniciação do projeto, nos 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;
- 5.3.3. O Plano de Trabalho consiste na apresentação da sistemática de realização das atividades do projeto, e deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

(A) Detalhamento das atividades a serem realizadas e prazos envolvidos;

(B) Fases, marcos e produtos gerados;

(C) Metodologia, ferramentas e procedimentos de trabalho a serem empregados; definindo os participantes envolvidos e responsabilidades;

(D) Indicação do consumo de UST para cada atividade de atualização tecnológica, com base nas demandas solicitadas pela CONTRATANTE e das identificadas posteriormente durante a realização do Plano de Trabalho;

(E) Recursos necessários;

(F) Procedimentos de verificação e validação a serem adotados.

5.3.4. Com objetivo de conhecer a estrutura de TI e absorver o conhecimento necessário para prestação dos serviços descritos, a CONTRATADA deverá solicitar todas as informações necessárias sobre o ambiente computacional da CONTRATANTE;

5.3.5. A CONTRATADA deverá apresentar um relatório informando quais as necessidades de alteração do ambiente de infraestrutura existente da CONTRATANTE, para adequação do ambiente para a realização das atividades de atualização da Solução Digital de Vida Funcional;

5.3.6. Essa medida também visa ajustar os recursos dos ambientes computacionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE; e apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de gestão dos serviços da CONTRATANTE;

5.3.7. Com o objetivo de garantir a transferência de conhecimento e a continuidade da Solução Digital de Vida Funcional após o término do contrato, a CONTRATADA fica obrigada a manter atualizados e disponibilizar à CONTRATANTE os artefatos técnicos produzidos no âmbito da contratação, incluindo, no mínimo, código-fonte das customizações, parametrizações, scripts, arquivos de configuração, documentação de webservices, manuais de configuração do ambiente, manuais técnicos de disponibilização do ambiente, modelos relacionais de banco de dados, arquitetura da solução, casos de uso principais e demais informações técnicas pertinentes.

5.3.7.1. Os artefatos de desenvolvimento deverão ser mantidos em repositório versionado, com histórico de alterações, e disponibilizados à equipe técnica da CONTRATANTE durante toda a execução contratual, observados os controles de acesso e segurança da informação aplicáveis.

5.3.7.2. A CONTRATANTE deverá ter direito de acesso e de uso dos artefatos produzidos no âmbito da contratação, para fins de manutenção, sustentação, evolução e continuidade da solução, sem prejuízo das restrições eventualmente incidentes sobre componentes de terceiros, os quais deverão ser expressamente identificados pela CONTRATADA.

5.3.7.3. Ao término do contrato, ou em caso de encerramento antecipado, a CONTRATADA deverá realizar a entrega consolidada e atualizada dos artefatos técnicos e da documentação necessária à continuidade operacional da solução.

5.3.8. Deverá constar no registro da empresa no mínimo um profissional habilitado para execução de instalação de sistemas, que deverá ser indicado para atuar como responsável técnico pela execução das respectivas configurações;

5.3.9. Será requerido da CONTRATADA:

5.3.9.1. Realizar reunião inicial, em local indicado pelas CONTRATANTES, para alinhamento de expectativas contratuais contemplando no mínimo:

- a) Apresentação do representante legal da CONTRATADA (preposto), informando endereço, telefone e e-mail;
- b) Apresentação do supervisor técnico;
- c) Entrega do termo de sigilo e confidencialidade, assinado pelo representante legal da empresa;
- d) A indicação de endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato. Definição de papéis, atribuições, responsabilidades, posicionamento hierárquico funcional das CONTRATANTES e da CONTRATADA;
- e) Regras de relacionamento propostas às CONTRATANTES;
- g) Outros esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

5.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

5.4.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.4.1.1. Com o objetivo de garantir a transferência de conhecimento e a continuidade da Solução Digital de Vida Funcional após o término do contrato, a CONTRATADA fica obrigada a manter atualizados e disponibilizar à CONTRATANTE os artefatos técnicos produzidos no âmbito da contratação, incluindo, no mínimo, código-fonte das customizações, parametrizações, scripts, arquivos de configuração, documentação de webservices, manuais de configuração do ambiente, manuais técnicos de disponibilização do ambiente, modelos relacionais de banco de dados, arquitetura da solução, casos de uso principais e demais informações técnicas pertinentes.

5.4.1.2. Os artefatos de desenvolvimento deverão ser mantidos em repositório versionado, com histórico de alterações, e disponibilizados à equipe técnica da CONTRATANTE durante toda a execução contratual, observados os controles de acesso e segurança da informação aplicáveis.

5.4.1.3. A CONTRATANTE deverá ter direito de acesso e de uso dos artefatos produzidos no âmbito da contratação, para fins de manutenção, sustentação, evolução e continuidade da solução, sem prejuízo das restrições eventualmente incidentes sobre componentes de terceiros, os quais deverão ser expressamente identificados pela CONTRATADA.

5.4.1.4. Ao término do contrato, ou em caso de encerramento antecipado, a CONTRATADA deverá realizar a entrega consolidada e atualizada dos artefatos técnicos e da documentação necessária à continuidade operacional da solução.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

6.3. As comunicações entre o Contratante e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

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

#### 6.6. Preposto:

6.6.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.6.2. O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de segunda a sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas.

6.6.3. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

#### 6.7. Fiscalização:

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

#### 6.8. Fiscalização Técnica:

6.8.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.8.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.8.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

#### 6.9. Fiscalização Administrativa:

6.9.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.9.3. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.9.3.1. A Equipe Gestora Operacional e Equipe Gestora Técnica serão responsáveis pela fiscalização da conformidade das entregas dos serviços, e demais necessidades advindas referentes à gestão do contrato;

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

#### 6.10. Gestor do Contrato:

6.10.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.10.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.10.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.10.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.10.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### 7.1. Avaliação da execução:

7.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, em anexo.

7.1.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.1.1.1.1. não produziu os resultados acordados;

7.1.1.1.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.1.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.1.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.1.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.1.3.1. O pagamento dos serviços do item 01, referentes à atualização tecnológica dos sistemas que compõem a solução de Vida Funcional do Servidor, será realizado em conformidade com as devidas emissões de ordens de serviço e as entregas feitas, obedecidas as demais cláusulas de prazos, conformidade dos serviços e do valor unitário da Unidade de Serviço Técnico - UST multiplicado pelo fator de ponderação correspondente ao serviço e pelo número total de UST auferidas pela medição.

7.1.3.2. O pagamento dos serviços do item 02, referentes à manutenção e suporte, será realizado em 12 (doze) parcelas mensais, de igual valor, cujo somatório corresponderá ao valor total dos 12 (doze) meses de serviços destinados ao item. O pagamento estará condicionado ao pleno funcionamento do Sistema pelo período vigente contratual, e à conformidade de atendimento das solicitações quanto às atividades previstas e às que se fizerem necessárias, e aos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

7.1.3.3. No custo de manutenção estão abarcados os serviços de manutenção corretiva, preventiva e adaptativa, com suporte, configurações e parametrizações da solução, bem como a manutenção da integração entre os sistemas legados atuais e demais sistemas que sejam integrados da área de negócio;

7.1.3.4. Todos os serviços deverão ser executados com zelo e cuidado, respeitando sempre as normas de segurança e orientações dos líderes gestores do contrato da CONTRATANTE, para se evitar acidentes;

7.1.3.5. Toda mão de obra, ferramenta de desenvolvimento, material de logística necessária para execução destes serviços deverão ser considerados na composição dos custos do contrato e absorvidos pela CONTRATADA;

7.1.3.6. Os serviços serão executados segundo as atividades presentes no Plano de Trabalho e demais demandas que possam surgir durante a vigência contratual. Serão aferidos e pagos mensalmente, mediante a conclusão e qualidade das entregas em conformidade com os níveis mínimos de serviço e pleno funcionamento do sistema diante do requisitado;

7.1.3.7. Os serviços de suporte deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

Nível de Severidade	Descrição	Prazo para início de Atendimento	Prazo para a solução do problema
Severidade 1	Serviço de TI parado	02 (duas) horas corridas	08 (oito) horas corridas
Severidade 2	Serviço de TI não operando corretamente, apresentando problema de desempenho ou sob risco de parada	04 (quatro) horas úteis	12 (doze) horas úteis
Severidade 3	Chamado para esclarecimento de dúvida, configuração de	16 (dezesseis) horas úteis	05 (cinco) dias úteis

7.1.3.8. O prazo para solução do problema apresentado, assim como o prazo para início do atendimento, será contado a partir do momento do registro do chamado pelo suporte técnico;

7.1.3.9. Será considerado dia útil o dia de expediente de trabalho normal da Secretaria de Planejamento, Gestão e Patrimônio – SEPLAG/AL. Será considerada hora útil a hora compreendida entre o período de 08h às 18h, horário de Brasília, em dia útil – exceto feriados nacionais;

7.1.3.10. O prazo para início do atendimento de chamado ou o prazo para a solução podem ser prorrogados em situações excepcionais, a critério da CONTRATANTE, mediante justificativa técnica apresentada pela CONTRATADA;

7.1.3.11. Os indicadores mínimos de desempenho estão vinculados aos prazos estabelecidos para o atendimento e solução dos chamados, bem como da funcionalidade dos sistemas que compõem a solução de Vida Funcional;

7.1.3.12. Será exigido um relatório mensal de atendimento de demandas, em conformidade com os indicadores, devendo ser entregue pela CONTRATADA no 1º dia útil do mês subsequente ao mês de referência da prestação dos serviços;

7.1.3.12.1. Devem conter, no mínimo, as informações de data de abertura da solicitação, descrição geral da demanda, nível de severidade, prazo do início do atendimento e solução do problema.

7.1.3.13. Caso os serviços estejam em desconformidade com a previsão de atendimento e porventura haja indisponibilidade do sistema por 12 (doze) horas corridas do dia, haverá redimensionamento dos pagamentos, sendo o valor aplicado no faturamento do mês subsequente;

7.1.3.14. O não cumprimento dos prazos estabelecidos, incorrerá em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal, por dia de inoperação, exceto nos períodos de manutenção previamente informados pela CONTRATADA, até o limite de 25%;

7.1.3.15. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo líder da comissão operacional responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, juntamente com o líder da comissão Técnica;

7.1.3.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações definidas, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pelos líderes das equipes gestoras operacional e técnica, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

7.1.3.17. Os serviços serão recebidos definitivamente após o recebimento provisório e a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado;

7.1.3.18. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

7.1.3.19. Será utilizado um sistema de solicitação de serviços online, disponibilizado pela CONTRATADA para a abertura e acompanhamento dos chamados referentes aos serviços de manutenção e suporte, com identificação dos usuários cadastrados da CONTRATANTE e CONTRATADA que terão acesso;

7.1.3.19.1. Os serviços gerenciados pelo sistema de solicitações compreendem as atividades de atendimento remoto ao usuário para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização da solução, bem como para realizar aberturas de chamados técnicos e para a prestação dos serviços presenciais;

7.1.3.19.2. Este será o ponto único, e não exclusivo, de contato e relacionamento dos usuários com a CONTRATADA;

7.1.3.19.3. Tem como objetivo assegurar qualidade, disponibilidade, rastreabilidade e histórico do desempenho e uso efetivo dos chamados e diversos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;

7.1.3.19.4. Terá por finalidade receber, identificar, documentar, priorizar, analisar, gerenciar, tratar e finalizar os chamados e contatos dos usuários, relativos aos seguintes aspectos:



- Suporte técnico para solução desde incidentes simples até problemas complexos e especializados, relativos aos componentes da solução;
- Solicitação de informações e orientações sobre a utilização da solução, bem como sobre os diversos processos envolvidos em sua utilização;
- Suporte e gestão de reclamações, sugestões, opiniões e elogios dos usuários à solução.

Canais de Serviço	Disponibilidade
Telefone	Dias úteis, de segunda a sexta-feira, entre 8h00min e 18h00min – horário de Brasília.
E-mail	07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.
Sistema de Chamado	07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.
Obs: Para chamados abertos fora do horário de atendimento, o primeiro minuto de atendimento começa a ser contabilizado a partir da 1ª hora útil posterior ao chamado.	

7.1.3.20. Os chamados para criação dos layouts de novos Atos seguirão o seguinte fluxo:

Passo	Responsável	Ação
1	CONTRATANTE (internamente)	Demanda é aberta no SEI pelo Órgão/Entidade de origem;
2	CONTRATANTE (internamente)	A Secretaria de Planejamento, Gestão e Patrimônio – SEPLAG recebe a demanda e analisa. Define o modelo do layout e retorna para o Órgão/Entidade;
3	CONTRATANTE	Órgão/Entidade confirma ou recusa. Caso confirmado, a SUPGP aprova e equipe de gestão da CONTRATANTE solicita a demanda pelo sistema de atendimento para a CONTRATADA;
4	CONTRATADA	Soluciona e retorna a resposta pelo sistema para CONTRATANTE, disponibilizando no ambiente de homologação a versão criada;
5	CONTRATANTE	

		Como cliente, aprova ou recusa, e caso validado segue para o ambiente de produção. Caso recusado, retorna para empresa realizar as alterações pendentes;
6	CONTRATADA	Disponibiliza a alteração no ambiente de produção, ou corrige as alterações e submete o produto para uma nova avaliação;
7	CONTRATANTE	Faz o recebimento final e encerra a solicitação. Devolve o processo para o Órgão/Entidade de origem para arquivamento.

#### 7.1.3.21. Dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

7.1.3.21.1. Os níveis mínimos dos serviços são critérios mínimos aceitáveis pelas CONTRATANTES de modo a aferir e avaliar a qualidade dos serviços. Para isso serão aplicados os seguintes indicadores de medição de resultados:

##### 7.1.3.21.1.1. Cumprimento dos Prazos – Ordens de Serviço

I.M.R. – 1:	Ordens de Serviços Concluídas Sem Atraso.			
Finalidade:	Verificar se o prazo acordado para a conclusão dos serviços foi cumprido.			
Periodicidade:	Mensal			
Unidade de Medida:	Percentual (%)			
Como Medir:	No primeiro dia útil do mês seguinte, após a execução dos serviços, verificar se todos os serviços da O.S. foram concluídos e entregues conforme previsto.			
Limite Aceito:	No mínimo, 95% dos serviços concluídos e entregues sem atrasos.			
Como Calcular:	Nível Máximo Esperado	Nível Mínimo Aceitável	Ocorrências	Redutor no pagamento da Fatura
	100%	95%	>= 95%	0%
			>=85% e < 95%	5%
			>=80% e < 85%	10%

			$\geq 70\%$ e $< 80\%$	20%
			$\leq 70\%$	30%

#### 7.1.3.21.1.2. Índice de Aceitação dos Serviços

I.M.R. – 2:	Aceite de Serviços.			
Finalidade:	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio do aceite deles na etapa de validação/homologação pelo usuário solicitante.			
Periodicidade:	Mensal			
Unidade de Medida:	Percentual (%)			
Como Medir:	No primeiro dia útil de cada mês seguinte, após a execução dos serviços, considerando todos os serviços abrangidos pela OS que geraram artefatos ou atividades durante sua execução.			
Limite Aceito:	No mínimo, 95% dos serviços entregues e aceitos por OS.			
Como Calcular:	Nível Máximo Esperado	Nível Mínimo Aceitável	Ocorrências	Redutor de pagamento na Fatura
	100%	95%	$\geq 95\%$	0%
			$\geq 85\%$ e $< 90\%$	5%
			$\geq 80\%$ e $< 85\%$	10%
			$\geq 70\%$ e $< 80\%$	20%
			$\leq 70\%$	30%

#### 7.1.3.21.1.3. Tempo de Resposta – Atendimento do Suporte

I.M.R. – 3:	Tempo de resposta às solicitações da contratante – Suporte
Finalidade:	

	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pelo Contratante. Prazo máximo de atendimento das solicitações ao Suporte: conforme prazos estabelecidos na tabela do item 7.1.3.7.			
Periodicidade:	Mensal			
Unidade de Medida:	Percentual (%)			
Como Medir:	Apurar a quantidade de solicitações ao Suporte e verificar o percentual de ocorrências não atendidas dentro do prazo máximo estabelecido.			
Limite Aceito:	No mínimo, 95% das solicitações para o Suporte atendidas em até 8 horas			
Como Calcular:	Nível Máximo Esperado	Nível Mínimo Aceitável	Ocorrências	Redutor no pagamento da Fatura
	100%	95%	>= 95%	0%
			>=85% e < 90%	5%
			>=80% e < 85%	10%
			>=70% e < 80%	20%
			<= 70%	30%

7.1.3.21.2. O início da vigência dos indicadores será a partir do terceiro mês de execução do contrato. O primeiro mês será considerado um período de adaptação da CONTRATADA. Nesse período, os indicadores serão apurados, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções pelo descumprimento dos limites previstos.

7.1.3.21.3. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores poderão ser revistos mediante acordo entre as partes.

7.1.3.21.4. A CONTRATADA deverá observar Acordo de Nível de Serviço – SLA para atendimento das demandas relativas à solução, com definição de prazos de atendimento inicial, classificação da criticidade, tratamento, contingenciamento e resolução dos incidentes.

7.1.3.21.4.1. Os incidentes deverão ser classificados, no mínimo, em níveis de criticidade, observando-se o impacto na disponibilidade da solução, na continuidade do serviço, na integridade das informações e na operação do Diário Oficial Eletrônico e dos demais sistemas que compõem a Solução Digital de Vida Funcional.

7.1.3.21.4.2. Para os incidentes críticos, a CONTRATADA deverá assegurar atendimento prioritário e atuação imediata, em regime compatível com a necessidade de restabelecimento da solução, sem prejuízo da obrigação já prevista de manutenção da disponibilidade e do suporte em situações de indisponibilidade.

7.1.3.21.4.3. Os prazos específicos de atendimento e resolução deverão constar em tabela de níveis mínimos de serviço, observando os parâmetros definidos pela CONTRATANTE no instrumento contratual e em seus anexos.

## 7.2. Recebimento do objeto:

7.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.2.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.2.1.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.2.1.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.2.1.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.2.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.2.2.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.2.2.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.2.2.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.2.2.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos manuais, instruções e documentação técnica exigíveis, bem como, nos serviços que envolvam desenvolvimento, customização, parametrização ou manutenção adaptativa, à disponibilização dos respectivos artefatos técnicos e registros de versionamento.

7.2.2.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.2.3. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.2.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por gestor do contrato ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

7.2.4.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;

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

7.2.4.3. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.2.4.4. Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal/Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

7.2.4.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.2.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.2.6. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.2.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### 7.3. Liquidação:

7.3.1. Recebida a Nota Fiscal/Fatura, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

7.3.1.1. O prazo de que trata esse subitem será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.3.2.1. o prazo de validade;

7.3.2.2. a data da emissão;

7.3.2.3. os dados do contrato e do órgão ou entidade contratante;

7.3.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.3.2.5. o valor a pagar; e

7.3.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.3.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.3.4. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.3.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no procedimento de contratação, bem como ao SICAF, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP para identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.3.6. Constatando-se a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.3.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.3.8. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado o contraditório e a ampla defesa.

7.3.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

#### 7.4. Prazo de pagamento:

7.4.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

7.4.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do IPCA.

#### 7.5. Forma de pagamento:

O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

7.5.1. O Contratado assumirá os custos decorrentes da transferência de valores caso indique conta bancária que não seja da Caixa Econômica Federal – CEF.

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

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

7.5.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

## **8. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. Regime de Execução:

8.2.1. O regime de execução do contrato será: empreitada por preço global.

8.3. Exigências de habilitação:

### **8.3.1. Habilitação jurídica:**

8.3.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.3.1.2. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio correspondente;

8.3.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.1.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

8.3.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.1.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.3.1.7. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário

8.3.1.8. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009

8.3.1.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.



### **8.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

8.3.2.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

8.3.2.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão 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, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

8.3.2.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.3.2.5. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

8.3.2.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.3.2.7. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal ou distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.3.2.8. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.3.2.9. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

8.3.2.10. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **8.3.3. Qualificação econômico-financeira:**

8.3.3.1. De acordo com os dados obtidos no mercado sobre a área do objeto da contratação e o porte das empresas que nela atuam, e considerando a ausência de maior risco para a Administração, não há necessidade da exigência de patrimônio líquido mínimo para habilitação.

### **8.3.4. Qualificação Técnica:**

8.3.4.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.3.4.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.3.4.2. Deverá constar no registro da empresa no mínimo um profissional habilitado para execução de instalação de sistemas, que deverá ser indicado para atuar como responsável técnico pela execução das respectivas configurações.

## 9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O preço estimado total da contratação total é de R\$ (...) (por extenso), conforme (...tabela acima/anexo...).

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Estado deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

10.1.1. Gestão/Unidade: (...);

10.1.2. Fonte de Recurso: (...);

10.1.3. Programa de Trabalho: (...);

10.1.4. Elemento de Despesa: (...);

10.1.5. Plano Interno: (...).

10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ONILDO OLIVEIRA CANUTO**

Superintendente de Política de Gestão para Pessoas



Assinou eletronicamente em 16/04/2026 às 14:22:41.

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Instrumento de Medicao de Resultado (IMR) - licitacao.docx.pdf (157.07 KB)