

ANEXO I  
**TERMO DE REFERÊNCIA**  
Lei Federal nº 14.133/2021

Processo Administrativo: 11461/2026

## 1. DO OBJETO:

**1.1.** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de implantação (incluindo aderência, conversão e migração de dados, homologação, capacitação, acompanhamento e operação assistida), sustentação, suporte técnico de níveis 1/2/3, configurações, parametrizações, manutenções corretiva, adaptativa e evolutiva, ajustes de usabilidade e interface (UX/UI) que não alterem regras de negócio, retaguarda técnica, diagnóstico e acertos em bases de dados e apurações especiais de pequeno porte, bem como o desenvolvimento e integração de novos módulos e funcionalidades, garantindo atualizações legais e tecnológicas do sistema e-Cidade e de suas soluções complementares (Business Intelligence, Portal da Transparência, Portal de Serviços, Central de Vagas, Portal do Aluno e integrações); sendo que todo o código-fonte, scripts e APIs desenvolvidos especificamente para o Município serão de propriedade da Administração Municipal e deverão ser entregues em repositório versionado (Git) controlado pelo ente público, independentemente da licença GPL do "core" do sistema disponível no Portal do Software Público Brasileiro (SPB); abrangendo todas as entidades municipais e incluindo a responsabilidade técnica pela monitoria legislativa (compliance) e pela engenharia de software necessária à compatibilidade tempestiva com as normas vigentes, independentemente da disponibilidade de atualizações no repositório comunitário, devendo a Contratada atuar como mantenedora ativa e submeter as melhorias ao repositório oficial do SPB, nos termos da licença GPL e conforme as especificações e níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

A descrição do objeto não implica exclusividade ou direcionamento a fornecedor específico, admitindo-se a participação de quaisquer empresas que comprovem capacidade técnica para atuar sobre software público sob licença GPL, observadas as exigências deste Termo de Referência.

### 1.2. Do Software Público Brasileiro (SPB)

O Software Público Brasileiro (SPB)<sup>1</sup> constitui uma categoria específica de Software Livre desenvolvida para a modernização da gestão pública, cujas soluções são disponibilizadas sem ônus de licenciamento proprietário. A adesão a este modelo alinha o Município às diretrizes de transformação digital do Governo Federal, promovendo a soberania tecnológica e a economicidade. Ao adotar o e-Cidade, o Município de Rio Grande deixa de ser mero consumidor de licenças para tornar-se integrante de uma rede colaborativa, onde a evolução do sistema é fomentada pelo compartilhamento de melhorias entre diversos entes federados, garantindo perenidade e inovação contínua.

### 1.3. Do Agrupamento dos Serviços (Lote Único)

A contratação será realizada em lote único, visando à responsabilidade integral e à interoperabilidade do ecossistema e-Cidade, sendo composta pelos seguintes itens:

---

<sup>1</sup> Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/plataformas-e-servicos-digitais/software-publico>

| Item         | Descrição                              | Qtde. | Unidade         | MÁXIMO ACEITÁVEL |                          |
|--------------|--|-------|-----------------|------------------|--------------------------|
|              |  |       |                 | Valor Unitário   | VALOR TOTAL (24 meses)   |
| 1            | Serviço de Sustentação de Softwares    | 17    | Mês             | R\$ 422.676,44   | R\$ 7.185.499,48         |
| 2            | Serviços Sob Demanda (Reserva Técnica) | 4800  | Ponto de Função | R\$ 828,34       | R\$ 3.976.032,00         |
| 3            | Serviço de Implantação de Softwares    | 1     | Serviço         | R\$ 3.370.805,46 | R\$ 3.370.805,46         |
| <b>TOTAL</b> |  |       |                 |                  | <b>R\$ 14.532.336,94</b> |

Tabela 1 – Tabela de itens, quantidades e valores máximos aceitáveis.

| Informações sobre divisão e rateio entre Entidades |  |       |                 |                         |                          |                         |
|--|--|-------|-----------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Item   | Descrição                              | Qtde. | Unidade         | Valor Unitário          | VALOR TOTAL (24 meses)   |                         |
| 1  | Serviço de Sustentação de Softwares    | 17    | Mês             | PMRG: R\$ 357.463,51    | PMRG: R\$ 6.076.879,67   |                         |
|  |  |       |                 | PREVIRG: R\$ 50.721,17  | PREVIRG: R\$ 862.259,89  |                         |
|  |  |       |                 | CMRG: R\$ 14.491,76     | CMRG: R\$ 246.359,92     |                         |
| 2  | Serviços Sob Demanda (Reserva Técnica) | 3600  | Ponto de Função | R\$ 828,34              | PMRG: R\$ 2.982.024,00   |                         |
|  |  |       |                 |                         | PREVIRG: 600             | PREVIRG: R\$ 497.004,00 |
|  |  |       |                 |                         | CMRG: 600                | CMRG: R\$ 497.004,00    |
| 3  | Serviço de Implantação de Softwares    | 1     | Serviço         | PMRG: R\$ 2.858.278,46  | PMRG: R\$ 2.858.278,46   |                         |
|  |  |       |                 | PREVIRG: R\$ 398.632,11 | PREVIRG: R\$ 398.632,11  |                         |
|  |  |       |                 | CMRG: R\$ 113.894,89    | CMRG: R\$ 113.894,89     |                         |
|  |  |       |                 | <b>PMRG</b>             | <b>R\$ 11.917.182,13</b> |                         |
|  |  |       |                 | <b>PREVIRG</b>          | <b>R\$ 1.757.896,00</b>  |                         |
|  |  |       |                 | <b>CMRG</b>             | <b>R\$ 857.258,81</b>    |                         |
|  |  |       |                 | <b>TOTAL</b>            | <b>R\$ 14.532.336,94</b> |                         |

Tabela 2 - Informações sobre divisão e rateio entre Entidades.

1.3.1. Os quantitativos e valores estimados para a contratação pretendida fundamentam-se em Estudo Preliminar de Custos e Formação de Preços (método ABB), elaborado em estrita observância às diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 750/2023. A metodologia utiliza como parâmetros a análise de contratações similares, o mapeamento dos perfis profissionais necessários e as referências do Mapa de Pesquisa Salarial do Governo Federal.

1.3.2. O prazo inicial de vigência da contratação é de 24 meses contados da data de assinatura da ordem de início do serviço, prorrogável por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

1.3.2.1. As despesas decorrentes para os exercícios seguintes serão definidas, após aprovação da lei orçamentária anual, dos referidos exercícios financeiros, mediante apostila (art. 136, inc. IV da Lei 14.133/2021), se aplicável.

1.3.3. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 14.532.336,94** (quatorze milhões, quinhentos e trinta e dois mil, trezentos e trinta e seis reais e noventa e quatro centavos), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

1.3.4. O regime de execução contratual será o de contratação por Preço Unitário.

## 2. DAS EXCLUSÕES DE ESCOPO

2.1. Com o objetivo de garantir a natureza técnica do serviço de sustentação e evolução do sistema e-Cidade, **não integram** o objeto desta contratação:

2.1.1. Soluções de Software como Serviço (SaaS): Estão vedadas propostas baseadas no modelo de assinatura ou aluguel de software, onde a aplicação reside em ambiente externo controlado pela empresa, sem a entrega e

domínio do código-fonte pelo Município. A exclusão de infraestrutura refere-se exclusivamente ao fornecimento e operação de hardware, redes e virtualização, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração, atualização e otimização do sistema operacional, banco de dados e servidores de aplicação necessários ao pleno funcionamento do e-Cidade.

**2.1.2. Software Embarcado:** Não estão inclusas soluções de software que dependam de hardware proprietário para funcionamento ou que venham instaladas de fábrica em equipamentos (firmware/embarcados).

**2.1.3. Licenciamento e Softwares de Prateleira:** É vedada a contratação de subscrições ou licenciamento de softwares proprietários prontos para uso. O foco deste TR é o serviço especializado sobre o código aberto do ecossistema e-Cidade (Licença GPL).

**2.1.4.** Estão excluídos o fornecimento de servidores físicos e links de internet. Contudo, é de responsabilidade integral da CONTRATADA a instalação, configuração, otimização (tuning) e monitoramento dos serviços de aplicação (Apache/Nginx/PHP) e banco de dados (PostgreSQL) necessários ao desempenho do sistema, mesmo que em infraestrutura provida por terceiros.

### 3. DOS BALIZADORES DO MODELO DE CONTRATAÇÃO

O modelo de execução e gestão deste contrato está fundamentado nos seguintes pilares estratégicos, visando a assegurar a evolução contínua do ecossistema e-Cidade:

#### 3.1. Entrega de valor e foco no Usuário

**3.2.** A prestação dos serviços deve estar orientada à superação das expectativas e necessidades dos cidadãos e servidores públicos. O software não deve ser visto apenas como código, mas como uma ferramenta de cidadania que deve garantir:

**3.2.1.** Disponibilidade e Estabilidade: Funcionamento ininterrupto das rotinas administrativas.

**3.2.2.** Segurança da Informação: Proteção integral dos dados sensíveis, em conformidade com a LGPD.

**3.2.3.** Usabilidade: Interfaces intuitivas que reduzam a curva de aprendizado e aumentem a produtividade.

#### 3.3. Objetividade e mensurabilidade

A gestão contratual será baseada em critérios pragmáticos, utilizando:

**3.3.1. Métricas de Desempenho:** Adoção de indicadores claros (como SLAs e índices de produtividade) que eliminem a subjetividade na avaliação dos serviços.

**3.3.2. Transparência:** Aferição constante dos resultados por meio de relatórios técnicos e do sistema de gestão de chamados.

**3.3.3. Qualidade e Conformidade do Produto:** A qualidade é definida como a capacidade das soluções de software em satisfazer plenamente as necessidades declaradas e implícitas da Administração. Este balizador foca em:

**3.3.3.1. Eficácia:** Alcance integral dos resultados pretendidos e cumprimento das obrigações legais (TCE-RS, prazos fiscais, etc.).

**3.3.3.2. Eficiência:** Otimização de recursos computacionais e redução do tempo de execução das rotinas administrativas.

**3.3.3.3. Segurança:** Garantia de integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados, com trilhas de auditoria e conformidade com a LGPD.

### 3.3.4. Conformidade normativa e metodologia de Medição

#### 3.3.4.1. Alinhamento Estratégico à Portaria SGD/MGI nº 750/2023 e à Lei nº 14.133/2021

A Portaria SGD/MGI nº 750/2023 é um instrumento normativo fundamental para a modernização da gestão pública brasileira. Ela estabelece o modelo obrigatório de contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software para os órgãos do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação) do Poder Executivo Federal.

Este projeto licitatório e de governança preza pela estrita observância às regras de negócio e ao arcabouço legal vigente, incluindo as diretrizes do TCE-RS, normas contábeis e atos administrativos. Para assegurar tal conformidade, adota-se a Portaria SGD/MGI nº 750/2023 como balizador fundamental. Considerada uma referência para a modernização da gestão pública brasileira, esta Portaria estabelece o modelo obrigatório de contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software para o SISP. Seu objetivo central é convergir as práticas de TI aos preceitos da Nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021), priorizando a agilidade, a eficiência e a entrega orientada a resultados. Sob esta égide, o modelo de medição do projeto fundamenta-se no binômio Preço Fixo e Ponto de Função (PF). Enquanto o preço fixo garante a previsibilidade orçamentária indispensável à administração, a técnica de Análise de Pontos de Função permite quantificar o serviço com base no valor funcional e na complexidade efetivamente entregue ao usuário final.

**3.3.5. Manutenibilidade:** Garantir a sustentabilidade do software mediante a entrega de código limpo e documentado. É mandatória a aderência aos padrões de arquitetura e desenvolvimento definidos na Stack de Desenvolvimento, visando a redução do débito técnico e a facilidade de transferência de conhecimento entre equipes.

### 3.4. Fronteira entre Sustentação e Evolução:

Para fins de remuneração e acionamento contratual, define-se:

**a) Sustentação (Coberta pelo Valor Fixo Mensal):** Inclui suporte técnico ao usuário, plantão de dúvidas, correção de erros (bug fixes) de qualquer complexidade e manutenções adaptativas cujo esforço estimado de implementação seja igual ou inferior a 10 (dez) Pontos de Função brutos por demanda;

**b) Manutenção Evolutiva (Paga por Ponto de Função):** Demandas de criação de novos módulos, novas funcionalidades ou alterações estruturais profundas. Também quando decorrentes de legislação que ultrapassem o limite de 30 (trinta) Pontos de Função brutos por demanda. Tais demandas deverão ser objeto de Ordem de Serviço específica, com prévia análise de viabilidade e autorização da Fiscalização.

### 3.5. Da Sustentação ADAPTATIVA (PEQUENAS MELHORIAS)

**3.5.1.** Consideram-se **Manutenções Adaptativas de Pequeno Porte** todas as solicitações de ajustes funcionais, melhorias cosméticas ou evoluções simples no sistema e-Cidade que não alterem a regra de negócio central de um módulo, tais como:

- Inclusão de campos simples em telas ou relatórios;
- Alteração de rótulos (labels), máscaras de campos ou mensagens de validação;
- Criação de filtros adicionais em relatórios padrão;
- Ajustes de layout em documentos de saída (guias, notificações, certidões).
- Etc..

#### 3.5.2. Cláusula de Franquia (Esforço Incluso):

Para otimizar a gestão contratual e evitar a fragmentação de pagamentos, as demandas classificadas como Pequenas Melhorias que diante a disponibilidade da equipe Residente na qual produção não será passível de cobrança adicional por PF ou hora, ou mesmo na impossibilidade da execução pela equipe Residente mas resultarem em um esforço estimado igual ou inferior a 10 (dez) PFs (pontos de função) por solicitação, serão executadas sob o regime de Valor Fixo Mensal (Sustentação), sem faturamento adicional por Pontos de Função.

### 3.5.3. Regras de Acúmulo e Transbordo:

1. Caso a estimativa técnica, devidamente validada pela fiscalização, aponte que a demanda supera o limite de esforço definido, a totalidade da demanda será faturada via Ordem de Serviço de Evolução (PF).
2. A CONTRATADA não poderá realizar o fracionamento artificial de uma demanda complexa em várias pequenas solicitações para tentar enquadrá-las no regime de pagamento adicional, sob pena de sanção prevista no indicador **SAD**.
3. A CONTRATANTE limita o volume de Sustentação Adaptativa ao teto de **15** chamados por mês. Caso este volume seja excedido, as partes deverão priorizar as demandas para o mês subsequente ou autorizar o faturamento via PF para o excedente, mediante anuência formal do Gestor.

**3.5.4.** O prazo para atendimento destas solicitações seguirá o SLA de Criticidade Baixa/Melhoria definido na tabela de TIS, salvo cronograma específico acordado entre as partes.

**3.6.** Para fins de objetividade, o limite de 30 (trinta) Pontos de Função<sup>2</sup> foi definido com base em práticas consolidadas de mercado e na Portaria SGD/MGI nº 750/2023, sendo considerado esforço compatível com manutenção adaptativa e corretiva de pequeno porte.

### 3.7. Portaria SGD/MGI nº 750/2023

A Portaria SGD/MGI nº 750/2023<sup>3</sup> é um instrumento normativo fundamental para a modernização da gestão pública brasileira. Ela estabelece o modelo obrigatório de contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software para os órgãos do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação) do Poder Executivo Federal.

Sua principal missão é alinhar essas contratações à Nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021), substituindo modelos anteriores e focando em resultados, agilidade e eficiência.

Em conformidade com a **Portaria SGD/MGI nº 750/2023**, as formas de medição deste projeto baseiam-se em **Preço Fixo** e **Ponto de Função (PF)**. Enquanto o preço fixo estabelece a previsibilidade orçamentária, a técnica de Análise de Pontos de Função permite quantificar o serviço entregue com base no valor funcional e na complexidade do software perante o usuário.

Na Portaria 750, a correção de erros (manutenção corretiva) em funcionalidades já existentes **não pode ser paga por Ponto de Função**. Ela deve estar coberta pelo Item (Sustentação/Valor Fixo). O PF é usado apenas para **criar ou mudar** algo.

| LOTE | ITEM | ESPECIFICAÇÃO           | CATSER         | UNIDADE           | DESCRIÇÃO  |
|------|------|-------------------------|----------------|-------------------|--|
| 1    | 1    | Sustentação do e-Cidade | 26000<br>27383 | Valor Fixo Mensal | 1. Tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-Cidade e aplicações secundárias. |
|      |      |                         |                |                   | 2. Reportar algum problema do e-Cidade e aplicações secundárias.   |
|      |      |                         |                |                   | 3. Capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-Cidade.         |
|      |      |                         |                |                   | 4. Visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município.   |
|      |      |                         |                |                   | 5. Operação assistida a órgãos e entidades do município.   |
|      |      |                         |                |                   | 6. manutenção corretiva, retaguarda, diagnóstico, acerto   |

<sup>2</sup> Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023

<sup>3</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-750-de-20-de-marco-de-2023-471917517>

|  |   |  |                         |                        |  |
|--|---|--|-------------------------|------------------------|--|
|  |   |  |                         |                        | em base e apurações especiais de pequeno porte,  |
|  |   |  |                         |                        | 7. Serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-Cidade,  |
|  |   |  |                         |                        | 8. Relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno).   |
|  |   |  |                         |                        | 9. GMUD (gestão de mudanças).  |
|  |   |  |                         |                        | 10. Atualizações legais e tecnológicas.  |
|  | 2 | Serviço de desenvolvimento de software no e-Cidade e aplicações secundárias – 2.400 PF | 25860<br>27375<br>27340 | 2.400 Pontos de Função | Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas, projeto de conversão e migração de dados, projeto de implantação ou projeto de atualização de nova versão e manutenção (adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) do e-Cidade e aplicações secundárias e de sistemas que necessitem de integração.   |
|  | 3 | Serviço de implantação do e-Cidade   | 20400<br>27413          | Serviço Único (Global) | <p><b>Fase de Preparação:</b> Diagnóstico, Planejamento da Implantação e Configuração/Parametrização inicial.</p> <p><b>Fase de Transição de Dados:</b> Migração de dados e Homologação da migração (validando a integridade).</p> <p><b>Fase de Adequação e Qualidade:</b> Customizações pré-implantação, Testes de Segurança e Homologação das funcionalidades.</p> <p><b>Fase de Capacitação:</b> Elaboração de manuais e Capacitação geral dos usuários e administradores.</p> <p><b>Fase de Go-Live:</b> Habilitação do sistema para utilização e Plano de Contingência.</p> <p><b>Fase de Estabilização:</b> Operação assistida, Acompanhamento, Entrega de Artefatos Técnicos (Código-fonte/Documentação) e Encerramento com Termo de Aceite.</p> |

#### 4. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO PARA ENTREGAS EM PONTO DE FUNÇÃO (PF)

4.1. Para que uma funcionalidade seja considerada “entregue” e apta para pagamento, ela deve cumprir os seguintes requisitos:

| Critério         | Descrição Técnica  |
|------------------|--|
| Funcionalidade   | A entrega deve realizar exatamente o que foi descrito no <i>Product Backlog</i> ou Documento de Requisitos, sem erros de processamento.  |
| Documentação     | Entrega de manuais de usuário atualizados e documentação técnica (Diagramas de Classe/ER) no repositório oficial.  |
| Manutenibilidade | O código deve seguir a <b>Stack de Desenvolvimento</b> do município, com comentários claros e sem “código morto” ( <i>dead code</i> ). Em métricas de PF, inflar o tamanho do software com trechos inúteis aumenta custos. |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Testes de Aceite</b>    | Realização e aprovação em testes de homologação pelo usuário final (UAT) e testes de segurança básicos.                 |
| <b>Garantia (Vigência)</b> | Toda entrega em PF deve possuir garantia de correção de bugs (período de garantia) sem custo adicional de novos pontos. |

## 4.2. Auditoria de Pontos de Função em serviços e do Pagamento

Os serviços mensurados em **Ponto de Função (PF)** serão objeto de auditoria técnica para validação dos quantitativos pleiteados pela CONTRATADA. Para fins de conformidade, a CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar a aferição por meio de sua estrutura interna ou, a seu exclusivo critério, mediante a contratação de empresa terceira especializada em métricas de software (empresa certificadora), servindo tal validação como condição indispensável para a liquidação e o pagamento. A CONTRATADA deverá apresentar, para cada Ordem de Serviço, a Planilha de Contagem de Pontos de Função detalhada, com a identificação das funções de dados (ALI/AIE) e de transação (EE/SE/CE), bem como de suas respectivas complexidades, em conformidade com o Manual de Práticas de Contagem do IFPUG vigente, ficando a CONTRATANTE autorizada a submeter tais contagens à auditoria de terceira parte independente, sendo que divergências superiores a 10% (dez por cento) para maior, quando reiteradas, poderão ensejar a aplicação de sanções por má-fé ou inexecução técnica, sem que o pagamento das entregas mensuradas em Pontos de Função implique aceite definitivo do sistema como um todo ou exonere a CONTRATADA de responsabilidades futuras decorrentes de falhas estruturais, legais ou de segurança que venham a ser identificadas posteriormente.

**4.2.1.** Em caso de divergência de contagem entre a CONTRATADA e a FISCALIZAÇÃO, prevalecerá a contagem auditada pela Administração, salvo se demonstrado erro flagrante de aplicação do Manual de Práticas de Contagem (CPM/IFPUG) vigente.

**4.2.2.** Em caso de divergência técnica na aferição dos Pontos de Função, o Município processará o pagamento da parcela aceita (incontroversa) imediatamente.

**4.2.3.** A parcela divergente será objeto de glosa cautelar técnica, devendo a Fiscalização apresentar memória de cálculo justificando a diferença em até 5 dias.

**4.2.3.1.** A CONTRATADA terá igual prazo para contraditório, devendo o Município decidir de forma final em até 10 (dez) dias, garantindo a celeridade do fluxo financeiro e a estrita observância ao Manual de Práticas de Contagem (CPM) do IFPUG, em sua versão mais recente, em conformidade com as demais disposições metodológicas deste Termo de Referência.

### 4.2.3.2. Da Fiscalização Técnica e Auditoria de Métricas (PF)

Considerando a adoção da métrica de Pontos de Função (PF) para remuneração, identifica-se que a atual estrutura de fiscalização do Município necessita de suporte especializado para a validação técnica das contagens apresentadas pela contratada. Para mitigar o risco de sobrepreço ou medições equivocadas, a futura contratação deverá prever, como encargo da contratante ou via contratação acessória, o apoio técnico à fiscalização ou a capacitação formal dos fiscais do contrato em análise de pontos de função (conforme manual do IFPUG vigente - *International Function Point Users Group*). Tal medida é indispensável para garantir que o faturamento corresponda ao valor funcional efetivamente entregue, assegurando a transparência e a correta aplicação dos recursos públicos.

### 4.2.3.3. Mensuração e Faturamento

Ao final da mensuração dos pontos de função, a CONTRATADA deverá enviar relatório aos fiscais do contrato, para que possam efetuar o recebimento provisório. E, após, análise do serviço emitir seus respectivos relatórios, com o respectivo faturamento.

## 4.3. Auditoria de Métricas e Vedação ao Retrabalho

**4.3.1.** As contagens de Pontos de Função deverão ser apresentadas em memória de cálculo detalhada, baseada na técnica de Pontos de Função Não Ajustados (PFNA), conforme manual do IFPUG vigente.

**4.3.2.** É expressamente vedado o faturamento de Pontos de Função para atividades de correção de erros (bugs), refatoração de código por baixa qualidade técnica ou ajustes decorrentes de não conformidade com os requisitos iniciais (retrabalho), sendo tais custos de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

**4.3.3.** A CONTRATANTE reserva-se o direito de submeter as contagens a uma auditoria terceira independente. Divergências superiores a 10% (dez por cento) a maior na contagem da contratada, se reiteradas, implicarão na glosa do excedente e aplicação de sanções administrativas por inexecução técnica e má-fé contratual.

#### **4.4. Da glosa cautelar e do pagamento da parte incontroversa**

**4.4.1.** Havendo divergência na medição de Pontos de Função que não seja sanada em primeira análise, o Município aplicará o instituto da Glosa Cautelar.

**4.4.2.** Para evitar o enriquecimento sem causa da Administração e garantir a saúde financeira da execução contratual, o Município efetuará o pagamento da parcela incontroversa da medição, assim entendida como o quantitativo de Pontos de Função (PF) aceito pela Fiscalização.

**4.4.3.** A parcela objeto de divergência (parcela controversa) ficará com seu pagamento suspenso até que:

a) A CONTRATADA apresente evidências técnicas que convençam a Fiscalização da exatidão da contagem original;

b) O rito de desempate técnico previsto neste contrato seja concluído com decisão final;

c) Sejam tomadas outras providências administrativas necessárias para sanar a dúvida técnica ou documental.

**4.4.4.** A aplicação da glosa cautelar sobre a parcela controversa não autoriza a CONTRATADA a suspender ou reduzir o ritmo de execução dos serviços, nem caracteriza atraso de pagamento por parte do Município, uma vez que a liquidação da despesa depende da efetiva e exata aferição do serviço prestado.

**4.4.5.** Caso a divergência técnica seja motivada por falta de documentação obrigatória (artefatos de software, manuais ou código limpo), a glosa poderá ser aplicada sobre a totalidade da Ordem de Serviço até que a pendência seja regularizada.

#### **4.4.6. Justificativa de Pagamento por Entrega Concluída (Contexto Rio Grande)**

Considerando que o Município do Rio Grande protagoniza a primeira implantação nacional do software e-Cidade a partir de uma base de dados totalmente nova, a estratégia de faturamento adotada visa a mitigar riscos e garantir a eficiência dos gastos públicos.

Diferentemente de modelos baseados em esforço ou horas, o desenvolvimento de novos módulos, o incremento de funcionalidades existentes ou as manutenções (evolutivas, adaptativas, etc.) serão mensurados exclusivamente por Ponto de Função (PF).

Sob este regime, o direito ao pagamento constitui-se apenas após a programação concluída, seguida obrigatoriamente da entrega do código-fonte, documentação técnica e homologação definitiva pela fiscalização. Tal medida assegura que o Município remunere apenas o software efetivamente integrado e funcional no ecossistema e-Cidade, transferindo à contratada o risco pela execução e garantindo a entrega de valor real à administração municipal.

#### **4.4.7. Importância da medida para Rio Grande**

Dentro do contexto de proteção do pioneirismo do Município, e considerando que não há um “espelho” de outra prefeitura para reproduzir ou comparar, é preciso garantir que a empresa não use o município como laboratório pago. O pagamento só após a conclusão força a empresa a ser eficiente.

Almeja-se a métrica de resultado, e ao dizer “após a programação concluída”, reforça-se o espírito da Portaria SGD/MGI nº 750/2023, que veda o pagamento de serviços incompletos ou “promessas” de software.

Natureza do e-Cidade encerra um software público e expansível, e assim novos módulos criados para Rio Grande podem se tornar padrão para o resto do país futuramente. É vital que esses módulos entrem no banco de dados do município já prontos e sem pendências técnicas.

## 4.5. Integridade do sistema e responsabilidade única

A Súmula nº 247 do TCU estabelece que a obrigatoriedade da prestação por itens (parcelamento) deve ser a regra, buscando ampliar a competitividade. No entanto, o próprio TCU admite a contratação por **Lote Único (Preço Global)** quando ficar comprovado que o parcelamento compromete o conjunto, a funcionalidade ou a economia de escala. A opção pelo parcelamento material do objeto, com a contratação de fornecedores distintos para módulos que compartilham a mesma estrutura de banco de dados relacional (tabelas de cidadãos, logradouros, fornecedores e execução orçamentária), introduz riscos inaceitáveis de inconsistência de dados, *deadlocks* e quebra da integridade referencial. Tal cenário violaria frontalmente o requisito de unicidade da base de dados e de sistema integrado imposto pelo **Decreto Federal nº 10.540/2020 (SIAFIC)**, além de diluir a responsabilidade técnica sobre a disponibilidade do sistema, prejudicando a fiscalização e a continuidade do serviço público essencial. A unicidade da contratação assegura o 'Single Point of Responsibility' (Ponto Único de Responsabilidade), essencial para a governança de TI.

### 4.5.1. Justificativa para Lote Único (Exceção à Súmula 247/TCU)

- I. **Interdependência técnica e funcional (Soberania de Dados):** O sistema **e-Cidade** opera sobre uma base de dados única e integrada. O parcelamento (contratar uma empresa para sustentar e outra para desenvolver) criaria uma fragmentação perigosa. Se ocorrer um erro no banco de dados, haveria um “conflito de competência” entre as empresas, onde uma atribuiria a falha à outra, gerando paralisia administrativa;
- II. **Da Integridade do Cadastro Técnico Multifinalitário e Gestão Georreferenciada:** Adicionalmente, o Município do Rio Grande busca, por meio desta contratação, a consolidação de uma base de dados única, multifinalitária e georreferenciada. A integração de dados tributários, imobiliários, sociais e de infraestrutura sobre uma base geográfica comum é indispensável para o planejamento urbano e a justiça fiscal. O parcelamento do objeto entre diferentes fornecedores colocaria em risco a sincronia desses dados espaciais e alfanuméricos, impedindo que as informações geoprocessadas reflitam, em tempo real, a realidade dos cadastros administrativos;
- III. **Responsabilidade Única (Single Point of Responsibility):** Ao unificar o ERP, a Administração garante que uma única empresa seja responsável pela performance global. Isso evita o chamado “jogo de empurra” técnico. Para o gestor público, é fundamental ter apenas um interlocutor responsável por garantir que os relatórios de tomada de decisão sejam fidedignos;
- IV. **Manutenibilidade e versão única de Código:** O e-Cidade é um Software Público que exige atualizações constantes. Ter duas empresas alterando o mesmo código-fonte resultaria em “forks” (versões divergentes) do sistema, tornando a manutenção futura impossível ou caríssima devido a incompatibilidades técnicas;
- V. **Economia de escala e redução de custos operacionais:** É importante destacar que a unificação reduz gastos. O custo de gerir quatro contratos distintos, com quatro equipes de fiscalização e quatro fluxos de chamados, seria superior ao de um lote único, ferindo o princípio da eficiência;
- VI. **Do risco de Fragmentação e prejuízo à eficiência operacional:** A imposição de uma "fronteira administrativa" entre esses serviços (ou seja, contratar empresas distintas para cada função) resultaria em ineficiência operacional crítica. Tal fragmentação geraria dificuldades na identificação da causa raiz de incidentes, atrasos no tempo de resposta (SLA) e potenciais riscos à integridade da base de dados única, inviabilizando a gestão eficiente dos serviços públicos.

## 5. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

5.1. Conforme o Estudo Técnico Preliminar (ETP), a contratação deve ser realizada em razão da seguinte necessidade:

### 5.1.1. Fundamentação Legal, Finalidade e Contextualização

A Prefeitura Municipal do Rio Grande, no pleno exercício de suas competências constitucionais e legais

(em especial aquelas previstas nos **artigos 18, 30 e 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**<sup>4</sup>) vem promovendo ações estruturantes voltadas à modernização administrativa, ao aprimoramento da eficiência da gestão pública e ao fortalecimento dos princípios da legalidade, economicidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No âmbito da gestão pública contemporânea, a adoção de sistemas integrados de gestão (*GRP – Government Resource Planning*) configura-se como instrumento indispensável para assegurar a confiabilidade das informações governamentais, a rastreabilidade dos atos administrativos, a transparência fiscal e o adequado controle interno e externo, conforme reiteradamente recomendado pelos Tribunais de Contas e demais órgãos de controle da Administração Pública.

Nesse contexto, destaca-se a orientação dos Tribunais Federais quanto à adoção de **soluções em software livre**, iniciativa que visa à maior independência em relação a fornecedores privados, reduzir os custos de licenciamento e fortalecer a soberania tecnológica da Administração Pública. A utilização de plataformas abertas contribui para ampliar a transparência, promover a interoperabilidade entre sistemas e estimular a inovação, em consonância com as diretrizes de modernização e eficiência já mencionadas.

O software público e-Cidade, portanto, insere-se nesse panorama como uma solução estruturante adequada e mais econômica para a gestão pública integrada. Trata-se de uma plataforma modular, multiplataforma e de código aberto, já consolidada e amplamente utilizada por diversos entes federativos. Sua adoção permite atender de forma eficiente e transparente áreas estratégicas da Administração Municipal, como contabilidade pública, orçamento, finanças, arrecadação, recursos humanos, compras, contratos, patrimônio e controle administrativo – todas submetidas a rigorosos comandos normativos, entre os quais destacam-se:

- **Lei Complementar nº 101**, de 4 de maio de 2000<sup>5</sup> (Lei de Responsabilidade Fiscal);
- **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011<sup>6</sup> (Lei de Acesso à Informação);
- **Lei nº 14.133**, de 1º de abril de 2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
- **Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP)**<sup>7</sup>;
- **Orientações técnicas expedidas pelos Tribunais de Contas.**

Nesse contexto, a Administração Municipal reconhece que a implantação, customização, migração de dados e sustentação do sistema e-Cidade constituem atividades de elevada complexidade técnica e alto risco operacional, exigindo planejamento rigoroso, expertise comprovada e equipe técnica altamente qualificada. Eventuais falhas nesses processos podem comprometer a continuidade dos serviços públicos, a integridade dos dados governamentais e a conformidade legal das informações oficiais do Município.

Assim, nos termos do artigo 67 da Lei nº 14.133/2021, que impõe à Administração o dever de assegurar a adequada gestão e fiscalização contratual, bem como dos artigos 11 e 18 do mesmo diploma legal, que tratam do planejamento das contratações públicas, o presente Anexo de Qualificação Técnica tem por finalidade estabelecer critérios objetivos, proporcionais e juridicamente fundamentados para a comprovação da capacidade técnica da empresa licitante e de sua equipe profissional.

### 5.1.2. Alinhamento com o SIAFIC

Além disso, encontra-se alinhada ao SIAFIC (Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle) obrigatório para todos os entes federativos no Brasil (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). O SIAFIC foi instituído com o objetivo de padronizar e integrar a gestão contábil, orçamentária e financeira do setor público, centralizando dados e garantindo maior transparência, bem como a conformidade com as normas da **Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF)**<sup>8</sup>.

### 5.2. Migração PMRG, Câmara Municipal e Previrg

O escopo deste certame abrange a totalidade das esferas de atuação municipais, compreendendo as

<sup>4</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

<sup>5</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm)

<sup>6</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

<sup>7</sup> <https://cfc.org.br/tecnica/normas-brasileiras-de-contabilidade/nbc-tsp-do-setor-publico/>

<sup>8</sup>

[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/816277/Lei\\_responsabilidade\\_fiscal\\_4ed.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm\\_source=chatgpt.com](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/816277/Lei_responsabilidade_fiscal_4ed.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com)

unidades administrativas do Poder Executivo Municipal constantes deste Termo de Referência, incluindo a Administração Indireta, representada pela Previdência dos servidores públicos de Rio Grande (Previrg), bem como o Poder Legislativo Municipal (Câmara de Vereadores). Todas as etapas de migração de dados, implantação, validação, treinamento, suporte técnico e sustentação operacional, além dos demais requisitos técnicos e operacionais definidos neste Objeto, deverão ser executadas de forma integral e específica para cada uma das instituições mencionadas, respeitando suas particularidades funcionais e legais.

## 5.2.1. Histórico

### 5.2.1.1. Panorama das contratações de Sistemas de Informação na PMRG

Historicamente, a Prefeitura Municipal do Rio Grande (PMRG) sustentou sua gestão através de ciclos sucessivos de contratação de soluções proprietárias. O histórico administrativo revela a passagem de pelo menos quatro fornecedores distintos, em um modelo de dependência tecnológica que exigiu vultosos investimentos em migrações, manutenção e licenciamentos de softwares de terceiros.

Contudo, o Município vive agora um ponto de inflexão estratégica. A transição para o software público e-Cidade representa o rompimento com esse modelo de dependência, alinhando-se diretamente à nova etapa da estratégia de transformação digital do Governo Federal. Esta mudança fundamenta-se em três pilares centrais:

- I. Soberania e independência tecnológica: ao adotar uma solução de código aberto e base pública, a PMRG retoma o controle total sobre seus dados e processos, eliminando o aprisionamento tecnológico (*vendor lock-in*) que marcou as décadas anteriores;
- II. Eficiência e economia de recursos: a substituição de licenças proprietárias pelo e-Cidade permite que os investimentos públicos sejam redirecionados da “propriedade do software” para a “inteligência da gestão”, focando na customização e evolução contínua da ferramenta sem custos de licenciamento privado;
- III. Colaboração governamental: a escolha pelo e-Cidade integra Rio Grande ao ecossistema nacional de software público, facilitando a interoperabilidade com sistemas federais e o compartilhamento de inovações entre entes federados, conforme preconizado pelas diretrizes de governança digital do país.

Portanto, a documentação acumulada ao longo dos anos, que antes evidenciava apenas a complexidade de gerir múltiplos contratos privados, serve agora como o embasamento técnico que justifica a necessidade desta transição para um modelo transparente, autônomo e de Estado, e não mais de mercado.

### 5.2.2. Alinhamento ao Plano de Contratação Anual (PCA)

Em estrito cumprimento ao Art. 18, §1º, II da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação encontra-se prevista no **Plano de Contratações Anual (PCA) de 2026**, sob o **Item nº 1710**, Descrição: LICENÇA DE USO DE SOFTWARE [MENSAL] – MÓDULOS ADMINISTRATIVOS e CONSULTORIA DE SOFTWARE – SERVIÇOS SOB DEMANDA (RESERVA TÉCNICA).

Ressalta-se que o dimensionamento financeiro e técnico detalhado no Estudo Técnico Preliminar apresenta em relação à estimativa inicial do PCA. Tal ajuste se justifica pela necessidade superveniente de inclusão dos módulos críticos de **Saúde e Educação** e pela incorporação dos custos de serviços especializados de migração de dados e garantia de soberania digital, não contemplados na previsão histórica. A atualização do planejamento visa a assegurar que a contratação atenda à integralidade das demandas municipais, corrigindo a fragmentação contratual anterior e garantindo a suficiência orçamentária para a modernização pretendida.

## 6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução proposta é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços citados no item 1 e aqui descritos, conforme as condições específicas ao longo desta seção. Cada fase da implantação somente será considerada concluída mediante emissão de Termo de Aceite Parcial, condicionado ao cumprimento

integral dos requisitos técnicos e funcionais definidos.

## 6.1. IMPLATAÇÃO DO SISTEMA

**6.1.1.** A contratada deverá realizar a implantação, compreendendo o diagnóstico, configuração, habilitação do sistema para uso, conversão/migração e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos sistemas em uso, cuja responsabilidade será da empresa contratada, com disponibilização dos mesmos pelo CONTRATANTE para uso, cuja migração, configuração e parametrização será realizada.

**6.1.2.** Na fase de implantação, os critérios de aceite da migração devem contemplar testes rigorosos de integridade e consistência, uma vez que falhas nesse estágio podem comprometer e até paralisar o atendimento ao público.

**6.1.3.** Gestão de Infraestrutura e Middleware: Os serviços de infraestrutura física (hardware, energia, refrigeração) e a camada de virtualização básica (Hypervisor) são excluídos do objeto. Entretanto, é de responsabilidade integral da CONTRATADA a instalação, configuração, otimização e aplicação de patches de segurança em:

- Sistemas Operacionais e Bancos de Dados (SGBD PostgreSQL);
- Servidores de Aplicação e componentes de *middleware*;
- Orquestradores de containers (ex: Kubernetes, Docker Swarm) vinculados à execução do software e-Cidade.

Cabe à CONTRATANTE exclusivamente o provimento dos recursos computacionais brutos (vCPUs, RAM e *Storage*), devendo a CONTRATADA sinalizar, com antecedência técnica, a necessidade de expansão desses recursos para a manutenção da performance.

**6.1.4.** Entende-se por serviços de diagnóstico, o mapeamento inicial e análise/levantamento das necessidades específicas prevista neste Termo de Referência;

**6.1.5.** Entende-se por serviços de configuração, a personalização das necessidades levantadas através dos serviços de diagnóstico, visando a configuração dos usuários, definição dos perfis de acesso, permissões e privilégios;

**6.1.6.** A migração tem como objetivo e compreenderá a conclusão da alimentação das bases de dados e tabelas para permitir a utilização plena de cada um dos softwares e aplicativos;

**6.1.7.** O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais que for necessário à implantação efetiva do Sistema é de responsabilidade da CONTRATANTE, com o suporte da empresa provedora do Sistema;

**6.1.8.** A migração tem como objetivo e compreenderá a conclusão da alimentação das bases de dados e tabelas para permitir a utilização plena de cada um dos softwares e aplicativos;

**6.1.9.** Considerando-se necessária a migração efetiva dos seguintes dados:

**6.1.9.1.** Informações pertinentes ao histórico existente nas áreas contábil, orçamentária e financeira.

**6.1.9.1.1.** informações pertinentes acerca de licitações e contratos não extintos;

**6.1.9.1.2.** informações necessárias da área de arrecadação e dívida ativa, em relação a administração do executivo fiscal municipal;

**6.1.9.1.3.** informações históricas acerca da área de recursos humanos;

**6.1.9.1.4.** A CONTRATANTE se compromete em sinalizar os dados que porventura necessitam ser migrados de forma complementar, indicando as referências de vínculo e exemplos de cadastros anteriores e relacionamentos.

**6.1.9.2.** Informações quanto aos dados históricos disponíveis na IPM para os módulos contratados e dados da

base FINTEL para o módulo de habitação. Migração de dados de outras bases, serão avaliados quanto a sua complexidade e podendo ser passíveis de custos de assessorias.

**6.1.9.2.1.** dados dos exercícios anteriores, contratos já encerrados e outras informações cuja necessidade seja só a consulta, poderão permanecer no sistema anterior, para evitar conflitos e inconsistências em relatórios e prestação de contas, cuja responsabilidade recai sobre os fornecedores anteriores.

**6.1.9.2.2.** a migração de informações da CONTRATANTE, até a data de execução desta fase são de responsabilidade da empresa fornecedora dos softwares, cabendo a contratante a disponibilização dos backups em formato legível das atuais bases de dados, e a posterior conferência dos dados.

**6.1.9.2.3.** a Contratante não dispõe de diagrama e/ou dicionário de dados para fornecimento às empresas vencedoras da licitação, devendo as mesmas migrar/converter a partir de cópia de banco de dados a ser fornecida.

**6.1.9.2.4.** Matriz de Responsabilidade na Migração e Saneamento:

a) Caberá à CONTRATADA: O desenvolvimento e execução dos scripts de extração, transformação e carga (ETL); a disponibilização de relatórios de inconsistências (Data Profiling) que apontem duplicidades, campos nulos ou formatos inválidos; e a execução das correções massivas autorizadas.

b) Caberá à CONTRATANTE: A validação semântica dos dados; a definição das regras de negócio para o tratamento das inconsistências apontadas (ex: critérios para unificação de cadastros duplicados); e a homologação funcional dos dados migrados no novo sistema.

Parágrafo Único: A CONTRATADA não poderá realizar alterações de conteúdo nos dados legados sem a expressa autorização e validação das regras de saneamento pela equipe técnica da CONTRATANTE.

**6.1.9.2.5.** durante o prazo de implantação, para cada um dos sistemas licitados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de configuração de programas;

**6.1.9.2.6.** considera-se como necessários na fase de implantação de sistemas a realização de:

**6.1.9.2.6.1.** adequação de relatórios, telas, layouts com os logotipos padrões do contratante;

**6.1.9.2.6.2.** configuração inicial de tabelas e cadastros;

**6.1.9.2.6.3.** estruturação de acesso e habilitações dos usuários;

**6.1.9.2.6.4.** adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pelo CONTRATANTE;

**6.1.9.2.6.5.** ajuste de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente.

**6.1.10.** A configuração visa a carga de todos os parâmetros inerentes aos processos em uso pela CONTRATANTE e que atendam a legislação Estadual e Federal, ficando facultado às proponentes interessadas realizar visitas técnicas ou pedidos de esclarecimentos anteriores a data de abertura do certame, visando a formatação de sua proposta;

**6.1.11.** A CONTRATANTE disponibilizará técnicos do Departamento de Informática e de áreas afins para dirimir dúvidas. Para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e decidir as questões técnicas submetidas pela empresa contratada, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à empresa contratada para imediata correção das irregularidades;

**6.1.12.** Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes;

**6.1.13.** A empresa contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela

inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato;

**6.1.14.** A Contratante deverá documentar todos os pedidos de intervenção no sistema e parâmetros de configuração, bem como fica obrigada a conferir todas as intervenções feitas no sistema pela Contratada antes de liberação para o uso;

**6.1.15.** O prazo total estipulado para a implantação do sistema será de 09 (nove) meses para as Áreas Tributário e Folha, e de 7 (meses) para as outras Áreas, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço de Início.

**6.1.15.1.** O prazo estabelecido no item 6.1.15 compreende todas as etapas de aderência, conversão, migração de dados e homologação, incluindo, obrigatoriamente, um período mínimo de 03 (três) meses de Suporte, Acompanhamento e Operação Assistida pós-migração;

**6.1.15.2.** Eventuais atrasos na migração ou em outras etapas da implantação, independente da razão ou fato originário, não ensejarão cobranças adicionais, nem darão início a Sustentação até que as etapas estejam concluídas, a aprovação formal (aceite) da CONTRATANTE tenha sido realizada e o período mínimo citado no item 6.1.15.1 tenha sido executado.

**6.1.15.3.** Assim como, diante da antecipação do serviço de implantação previsto para as Áreas, a Sustentação só terá início após os prazos previstos no item 6.1.15, onde a CONTRATADA deverá estender e manter sem interrupção os serviços de Suporte, Acompanhamento e Operação Assistida pós-migração.

**6.1.16.** O termo de recebimento/aceite definitivo será emitido em até 30 (trinta) dias corridos após a disponibilização do sistema para uso, nos termos da Lei Federal nº 14.133/21.

**6.1.17.** A garantia da disponibilidade mínima do sistema contratado deverá ser de 95% do tempo de cada mês civil brasileiro. Eventuais manutenções do sistema deverão ser programadas e realizadas fora do horário de expediente do ente público;

**6.1.18.** A homologação dos módulos será dada pela CONTRATANTE, onde somente a partir da homologação poderá ser computado a título de cobrança financeira;

## **6.2. CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS**

**6.2.1.** A contratada deverá realizar a capacitação inicial de 800 (oitocentos) servidores, durante a fase de implantação, para dar condições aos usuários internos de operar o sistema. Nesse caso, a empresa vencedora deverá apresentar no início das atividades o Plano de Capacitação destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos novos módulos de programas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

**6.2.1.1.** Nome e objetivo de cada módulo de capacitação;

**6.2.1.2.** Público-alvo;

**6.2.1.3.** Conteúdo programático;

**6.2.1.4.** Conjunto de material a ser distribuído em cada capacitação, incluindo apostilas etc.;

**6.2.1.5.** Carga horária de cada módulo da capacitação;

**6.2.1.6.** Processo de avaliação de aprendizado;

**6.2.1.7.** Recursos utilizados no processo de capacitação (equipamentos, softwares, slides, fotos etc.);

**6.2.2.** A capacitação para o nível técnico compreendendo: instrução para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoração de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela proponente.

**6.2.3.** As turmas devem ser dimensionadas por área de aplicação e com número de participantes compatível eficaz ao aproveitamento e assimilação de conhecimento dos participantes/treinandos;

**6.2.4.** Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos servidores que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

**6.2.5.** Os equipamentos e as dependências necessários ao desenvolvimento das atividades de capacitação serão fornecidos pela CONTRATANTE, havendo disponibilidade de uma impressora, na sala, para testes e acesso à internet.

**6.2.6.** A capacitação deverá ser realizada dentro do período de implantação, em carga horária e com métodos suficientes a capacitação para normal uso do ferramental tecnológico a ser fornecido, sem custo adicional à CONTRATANTE.

**6.2.7.** A solicitação para capacitação de novos usuários, após término da implantação, na sede da Contratante ou via web, para a operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, demissões, mudanças de cargos etc., não será considerado como Capacitação de Implantação mas sim como Treinamento de Usuário.

**6.2.8.** A capacitação na operacionalização dos sistemas, poderá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE, na sede CONTRATADA ou, ainda, via internet.

**6.2.9.** Em caso de interrupções técnicas justificadas (falta de energia ou internet no órgão), a sessão de capacitação deverá ser reagendada sem ônus adicional para a Administração por até 02 (duas) vezes. A CONTRATADA deverá disponibilizar a gravação do treinamento em plataforma de EAD para consulta assíncrona, o que mitigará a necessidade de novas sessões presenciais ou síncronas para os mesmos temas.

**6.2.10.** A CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA a relação de usuários a serem treinados mediante o pagamento da respectiva hora técnica.

**6.2.11.** A CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA, sem qualquer custo adicional, manuais explicativos das funcionalidades do sistema, disponibilizadas para download ao público interno em formato PDF.

### **6.3. SERVIÇOS DE DEMANDA VARIÁVEL (RESERVA TÉCNICA)**

**6.3.1.** Os serviços de demanda variável serão remunerados em PONTOS DE FUNÇÃO autorizada e efetivada, cuja estimativa encontra-se destacada no objeto deste Termo de Referência, durante a vigência do contrato.

**6.3.1.1.** Todo e qualquer item remunerado em Ponto de Função, após entrega e aceite, será coberto pelo item de Sustentação de Software, não sendo permitido qualquer acréscimo para tal função.

**6.3.2.** A contratada poderá ser chamada pela Contratante para realizar ao longo da vigência do contrato os serviços de demanda variável:

**6.3.2.1. Serviços de treinamento de Usuário pós-implantação:** Capacitação Continuada e Treinamento de Usuários Prestação de serviços de treinamento para usuários finais e administradores, abrangendo tanto a atualização decorrente de novas versões (releases) e alterações legais/tecnológicas, quanto o suporte ao rodízio de pessoal da Administração. Os treinamentos poderão ser realizados de forma presencial ou remota, conforme demanda, utilizando-se da infraestrutura e ambiente disponibilizados pela CONTRATANTE.

**6.3.2.2. Manutenção Evolutiva (Desenvolvimento de Software):** serviços de desenvolvimento, personalização e customização de softwares, neles relacionados todo os abrangentes e correlatos, e todas as suas etapas, incluindo parametrizações, implementações, novas funcionalidades, e quaisquer outros necessários para atender necessidades e interesses (oportunidade e conveniência) da contratante, pertinentes ao objeto contratado.

**6.3.2.2.1. Integração com Sistemas Auxiliares e Ecossistemas de Terceiros:** Desenvolvimento e manutenção de barramentos de serviços (APIs/WebServices) para a integração do sistema **e-Cidade** com sistemas auxiliares (BI,

Portais, Aplicativos) e plataformas de terceiros (instituições financeiras, órgãos federais/estaduais e demais softwares legados), garantindo a **interoperabilidade**, integridade e o fluxo contínuo de dados entre as soluções;

#### **6.4. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA, TECNOLÓGICA E LEGAL**

**6.4.1.** Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal, tecnológica e corretiva dos sistemas contratados, sendo cláusulas globais do contrato não passíveis de cobranças adicionais, devendo ser assegurada a entrega e publicações de relatórios nos prazos legais e regulamentares, sob pena de multa ou punição contratual, incluindo as seguintes atividades:

**6.4.1.1. Manutenção corretiva (erros de software):** é o processo que inclui o diagnóstico e a correção de um ou mais erros decorrentes de problemas de funcionalidade no sistema e detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado. Entretanto, tais anomalias estão restritas aos “erros de software” e não tem correlação com parametrizações, inserções incorretas de dados, inconsistências nos bancos de dados e tabelas ou erros de operação dos usuários. A primeira atividade de manutenção ocorre porque não é razoável presumir que a atividade de testes descobrirá todos os erros latentes na implantação de um grande sistema de software. Durante o uso de qualquer sistema de grande porte, erros ocorrerão e deverão ser relatados à Contratada. Os prazos para reparos e correções em erros de software devem seguir as definições de Acordo de Nível de Serviço estabelecidos no item 13;

**6.4.1.2. Manutenção tecnológica:** é o processo em que se deve monitorar e manter atualizadas a arquitetura e Stack tecnológica implantadas na solução, as mantendo com versões estáveis e fora do prazo de End-of-Life (EOL), garantindo assim o suporte de segurança ativo para cada tecnologia, pois versões sem suporte deixam os sistemas vulneráveis a novas ameaças e exploração de brechas de segurança. Esta manutenção deverá ser monitorada, planejada e realizada sem a necessidade de solicitação expressa e sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, durante a vigência contratual.

**6.4.1.3. Manutenção legal:** em caso de mudanças na legislação federal, estadual e municipal já aprovada, ou em normas infralegais dos órgãos de controle externo, quanto a prestações de contas e contabilidade pública durante a vigência contratual, é obrigação da CONTRATADA realizar a manutenção evolutiva e adaptativa dos sistemas para suas conformidades. Será categorizado no Acordo de Nível de Serviço estabelecido no item 7 de acordo com prioridade e prazo legal previsto, sem prejuízos à operação do sistema, nem passível de cobranças adicionais para demandas com até 30 (trinta) Pontos de Função brutos por demanda.

**6.4.1.3.1.** Para a manutenção/atualização legal no que diz respeito a legislação municipal, será observado a legalidade/constitucionalidade do dispositivo legal solicitado para atualização;

**6.4.2.** A empresa Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os sistemas, sempre que necessário para atendimento da legislação federal vigente e das normas e procedimentos do Tribunal de Contas do Estado, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, durante a vigência contratual.

#### **6.5. SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE**

**6.5.1.** Os serviços de sustentação serão remunerados em VALOR FIXO MENSAL baseados em um catálogo de serviços que engloba a lista abaixo:

**6.5.1.1.** tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-cidade e aplicações secundárias;

**6.5.1.2.** reportar algum problema do e-cidade e aplicações secundárias;

**6.5.1.3.** capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-cidade;

**6.5.1.4.** visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município;

**6.5.1.5.** operação assistida a órgãos e entidades do município;

6.5.1.6. manutenção corretiva, retaguarda, diagnóstico, acerto em base e apurações especiais de pequeno porte;

6.5.1.7. serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-cidade;

6.5.1.8. relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno);

6.5.1.9. GMUD (gestão de mudanças);

6.5.2. Atualizações legais que demandem esforço de implementação de até 30 (trinta) Pontos de Função brutos por demanda ou que envolvam apenas parametrizações e configurações sem alteração estrutural de código, ou demandas evolutivas gerais com até 10 (dez) Pontos de Função por demanda.

6.5.2.1. Alterações legislativas de grande vulto, que exijam a criação de novos módulos ou reestruturação profunda da arquitetura de dados, serão classificadas como Manutenção Evolutiva e remuneradas por Pontos de Função, mediante prévia análise de viabilidade e autorização da Fiscalização.

6.5.3. No Anexo IV – Catálogo de serviços deste referido documento, encontram-se detalhadamente a ficha de cada serviço de suporte, descrevendo as atividades, entregas, profissionais que executarão o serviço etc.

6.5.4. A equipe alocada aos serviços de Sustentação deverá ser dedicada exclusivamente à CONTRATANTE e atuar na modalidade residente.

6.5.4.1. A prestação dos serviços deverá ocorrer em base própria da CONTRATADA localizada no Município de Rio Grande, ou em espaço físico cedido pela CONTRATANTE, conforme conveniência administrativa;

6.5.4.2. A critério da CONTRATANTE, profissionais da equipe residente poderão ser designados para postos fixos em unidades administrativas distribuídas no território municipal;

6.5.4.3. A exigência de exclusividade e residência não se aplica à equipe de Retaguarda Técnica, cujos serviços poderão ser prestados de forma remota a partir da estrutura matriz ou descentralizada da CONTRATADA;

6.5.4.4. **A equipe mínima residente deverá ser composta por profissionais com experiência e formação comprovada nos perfis abaixo:**

6.5.4.4.1. 1(um) Gerente de projetos;

6.5.4.4.2. 1(um) Gerente de suporte técnico;

6.5.4.4.3. 1(um) Administrador de Dados / DBA - nível Sênior;

6.5.4.4.4. 7(sete) Técnico/Analista de suporte (N1) - nível Júnior;

6.5.4.4.5. 6(seis) Técnico/Analista de suporte (N2) - nível Pleno

6.5.4.4.6. 3(três) Técnico/Analista de suporte (N3) - nível Sênior

6.5.4.4.7. 2(dois) Analista de UX/UI / Desenvolvedor Frontend - nível Pleno

6.5.4.4.8. 5(cinco) Desenvolvedor de Software / Desenvolvedor Fullstack - nível Júnior

6.5.4.4.9. 3(três) Desenvolvedor de Software / Desenvolvedor Fullstack - nível Pleno

6.5.4.5. A equipe Residente também realizará demandas Evolutivas diante da disponibilidade, na qual não serão passíveis de cobrança adicional.

6.5.5. A Sustentação só terá início efetivo para cada Área do sistema após o aceite oficial da CONTRATANTE sobre a Implantação de cada uma.

## 6.6. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO:

6.6.1. Durante todo o período contratual, deverá ser garantido o atendimento de suporte técnico em expediente normal, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h. O suporte poderá, contudo, estender-se aos finais de semana

(sábado e domingo) e, dependendo da necessidade e urgência da demanda, exceder o horário estabelecido das 18h, através de técnicos habilitados com o objetivo de:

- 6.6.1.1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- 6.6.1.2. Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
- 6.6.1.3. Orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos etc.;
- 6.6.1.4. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas;
- 6.6.1.5. O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, Skype, CHAT, VOIP, e-mail, internet, pelo próprio sistema, através de serviços de suporte remoto ou local, neste último caso, nas dependências da CONTRATANTE;
- 6.6.1.6. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione;
- 6.6.1.7. Poderá a contratante chamar a central de atendimento da provedora via linha telefônica, hipótese em que os custos com as ligações serão suportados pela CONTRATANTE.

6.7. Será necessário que a CONTRATADA possua nos seus quadros de colaboradores, perfis profissionais conforme descrito no ANEXO VIII- PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA.

6.8. Os acordos de nível de serviços estão estabelecidos no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

6.9. A CONTRATANTE deverá disponibilizar uma ferramenta de gestão (ITSM) para a gestão e controle das demandas/chamados da CONTRATADA.

6.10. Este sistema de chamados é o responsável pelo gerenciamento das demandas dos usuários bem como pelo acompanhamento da execução dos chamados realizados pela CONTRATADA.

6.11. O sistema de gerenciamento de chamados deve gerenciar as SLAs e os níveis de entregas de cada atendimento executado pela CONTRATADA.

6.12. Durante a vigência do contrato, os atendimentos realizados pela CONTRATADA serão feitos a partir das solicitações cadastradas no sistema de chamados que irá direcionar os chamados para as equipes de solução da CONTRATADA que realizarão os atendimentos das demandas dos usuários.

6.13. A prestação de serviços será feita por demanda para os serviços de desenvolvimento de projetos e, requisitos para que a CONTRATADA faça a mensuração de pontos de função informados em projetos de desenvolvimento, melhoria e sustentação de software, incluindo o sistema de gestão municipal.

#### 6.14. PONTO DE FUNÇÃO:

**6.14.1. Análise de Ponto de Função (APF):** Método de medição do tamanho funcional de software fundamentado nos padrões internacionais ISO/IEC 14143-1:2007 e ISO/IEC 20926:2009 (IFPUG, acrônimo de *International Function Point Users Group*). Admite-se, conforme a natureza do projeto, a utilização de métricas derivadas ou complementares, tais como COSMIC (ISO/IEC 19761:2011), as contagens da NESMA (Netherlands Software Metrics Association) ou o Simple Function Point (SFP), desde que previamente acordado entre as partes e observada a consistência metodológica.

**6.14.2. Auditoria de Mensuração:** Os serviços mensurados em **Pontos de Função** serão submetidos à validação técnica para garantir a exatidão dos valores pleiteados pela CONTRATADA. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar essa aferição por meio de sua estrutura interna ou mediante a contratação de empresa terceira especializada (auditoria de contagem), visando assegurar a conformidade com as métricas estabelecidas.

**6.14.3.** Concluída a mensuração dos Pontos de Função, a CONTRATADA deverá encaminhar o relatório detalhado de contagem à fiscalização do contrato para fins de **recebimento provisório**. Após a análise técnica e validação dos serviços, a CONTRATANTE emitirá o termo de **recebimento definitivo**, autorizando a CONTRATADA a emitir a respectiva nota fiscal para faturamento.

**6.15.** Quando do término do prazo ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá realizar um plano de ação (a ser discutido com a CONTRATANTE) indicando os chamados de atendimento e projetos que ainda estão “em execução” durante o término ou rescisão.

**6.16.** Os serviços serão monitorados mensalmente a partir das entregas realizadas, obedecendo os critérios definidos no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

**6.17.** A CONTRATADA deverá enviar relatório ao gestor do contrato, para que possam efetuar o recebimento provisório. E, após, análise minuciosa do serviço emitir seus respectivos relatórios, com o respectivo faturamento.

**6.18.** O recomendável é que sejam efetuadas entregas parciais, desde que sejam aprovadas pela CONTRATANTE, a fim do gestor do contrato conseguir monitorar a qualidade do serviço prestado.

**6.19.** A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópicos específicos nos anexos deste Termo de Referência.

## **6.20. CONFORMIDADE COM eSOCIAL, EFD-REINF E OBRIGAÇÕES FISCAIS**

**6.20.1.** A CONTRATADA assume a responsabilidade técnica integral pela monitoria legislativa e atualização tempestiva do sistema e-Cidade para atendimento às obrigações do eSocial e EFD-REINF, garantindo a geração, validação e transmissão dos arquivos nos leiautes e prazos definidos pelo Governo Federal.

**6.20.2.** A liberação do pagamento da parcela fixa mensal (Sustentação) e, se houver, das Ordens de Serviço de Evolução relacionadas a estas obrigações, fica condicionada à:

1. Disponibilização das rotinas no ambiente de produção com antecedência mínima de **10 (dez) dias úteis** em relação ao prazo fatal de entrega da obrigação;
2. Comprovação de sucesso no envio dos eventos de teste ou homologação exigidos pelos órgãos reguladores.

**6.20.3.** As atualizações rotineiras de leiautes e correções de validação do eSocial/REINF deverão ser absorvidas pela Franquia de Manutenção Adaptativa (25 PFs/mês), não gerando custos adicionais para a CONTRATANTE, exceto se houver alteração estrutural profunda comprovada que exceda este esforço, caso em que o excedente será faturado via OS de Evolução após aprovação da Fiscalização.

**6.20.4.** O descumprimento dos prazos por falha tecnológica da CONTRATADA sujeitará a mesma ao ressarcimento integral de eventuais multas aplicadas pelos órgãos federais ao Município, sem prejuízo das sanções previstas na tabela SAD deste TR.

## **6.21. REQUISITOS TÉCNICOS**

**6.21.1.** Para atender as áreas de aplicação da CONTRATANTE, o Sistema de Gestão fornecido/ofertado, será subdividido em Módulos, cujas principais especificações de funcionamento encontram-se a seguir descritas e deverão estar plenamente disponíveis aos usuários após a sua implantação;

**6.21.2.** Não é obrigatório que o Sistema e Módulos ofertados pela CONTRATADA utilizem a mesma nomenclatura ou divisão por módulos; no entanto, é necessário que atenda as especificações de funcionamentos constantes neste termo de referência, sob pena de não se prestar aos objetivos da Contratante;

**6.21.3.** O número de entidades deverá ser ilimitado e possuíram permissão de acesso a todos os módulos

contratados habilitados e/ou segmentado de acordo com interesse e liberação da CONTRATANTE.

**6.21.4.** Os sistemas deverão ser integrados, em atendimento ao art. 48, § 1º, inciso III da Lei 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e Decreto Federal 10.540/2020.

**6.21.5.** O número de usuários deverá ser ilimitado, sem a necessidade de o Município adquirir licenças adicionais durante toda a vigência do contrato.

**6.21.6.** O Sistema de Gestão Pública Integrado, em todos os módulos requeridos, deve ser projetado e desenvolvido para rodar nativamente em ambiente web (com linguagens como por exemplo: Java, PHP, C# ou outra que permita operação via Internet) do tipo ambiente cliente-servidor sob Protocolo de Rede TCP/IP.

**6.21.7.** Todo o sistema de informações e seus módulos deverão rodar nativamente em ambiente web, e ser mantido por responsabilidade da Contratada, não sendo permitida a instalação de nenhum plugin, extensão ou qualquer outra aplicação, além dos navegadores disponíveis no mercado, minimamente em suas versões atuais em toda vigência do contrato.

**6.21.8.** Utilizar na camada cliente apenas recursos padrões já amplamente difundidos, como HTML + CSS + JavaScript, não necessitando da instalação de nenhum plugin ou runtime adicional para operação do sistema, exceto nos casos de restrição de acesso à máquina local pelo navegador, próprios da arquitetura de aplicações Web.

**6.21.9.** O sistema deve atender e aplicar a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente, bem como regulamentos dos Tribunais de Contas da União, do Estado, INSS e da Fazenda Nacionais aplicáveis a Contratante, adequando-as sempre que for necessário.

**6.21.10.** A CONTRATADA deverá prover recursos que garantam a segurança e a alta disponibilidade do sistema, com as seguintes características:

**6.21.10.1.** O tráfego de dados entre o cliente e o servidor, deverá ser o mínimo possível para execução das atividades do usuário, necessário para que consuma menos link de internet possível, procurando transferir na maior parte dos casos apenas conteúdo no formato JSON ou outro formato leve, para interpretação e apresentação da camada front-end;

**6.21.10.2.** Validações básicas de interface, devem ser realizadas no lado cliente (front-end); essas validações incluem a conferência de valores válidos (como CPF/CNPJ), campos obrigatórios preenchidos, entre outros;

**6.21.10.3.** Fica vedado o uso de aplicações tradicionais, desktop cliente-servidor (2 camadas) emuladas para serem executadas através de navegador ou por outros meios como área de trabalho remota, cujo protocolo RDP é inseguro;

**6.21.10.4.** Realizar análise do tráfego a fim de inibir ataques do tipo SQL Injection e Negação de Serviço, ou seja, esta análise deverá atuar na camada de aplicação;

**6.21.10.5.** A fim de garantir o acesso ao sistema de forma transparente por meio de um único domínio/subdomínio exclusivo da CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA disponibilizar 1 (um) IP público exclusivo para acesso ao sistema através de comunicação segura HTTPS com certificado válido. Justifica-se também essa exigência em virtude do melhor controle de banda de internet do Município, onde seja possível garantir que o tráfego autorizado seja realizado para um determinado IP específico, bem como a necessidade de domínio/subdomínio exclusivo da CONTRATANTE para uso do Login Único da plataforma Gov.Br;

**6.21.10.6.** Deverá possuir serviço de validação indicando que o domínio possui um certificado digital SSL, garantindo que o software é AUTÊNTICO e que as informações são CRIPTOGRAFADAS. Essa validação deverá ser realizada periodicamente e emitida por empresa terceirizada especializada em segurança, a cargo da CONTRATADA.

- 6.21.11.** O ambiente fornecido deverá ser exclusivo a fim de garantir isolamento dos dados e recursos computacionais dos demais clientes da CONTRATADA;
- 6.21.12.** O serviço deverá ser armazenado e provido dentro do território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço;
- 6.21.13.** O Sistema deve realizar diariamente “Cópias Segurança” de todos os dados, de forma “on-line” com o Banco de Dados em utilização;
- 6.21.14.** Deverá a CONTRATADA fornecer área para monitoramento e download de cópia dos dados (backup), a ser realizado por Servidor Público do Quadro da CONTRATANTE com conhecimento técnico e expressamente autorizado pela CONTRATANTE. O prazo de entrega do backup do banco será de no máximo 24hs após a sua conclusão;
- 6.21.14.1.** O backup dos dados deverá ser fornecido em formato que permita restauração em instalação do Banco de Dados (SGBD) no próprio Município, permitindo desta forma a extração de dados por outras aplicações internas do Município diretamente no banco de dados. Deverá conter com os dados brutos a estrutura relacional ou não relacional “restaurável”, podendo a CONTRATADA, por questões de propriedade intelectual, suprimir do arquivo a sua lógica em *Views, Triggers, Procedures e Functions*;
- 6.21.14.2.** Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, deverá ser fornecido o Dicionário de Dados de todas as tabelas contidas na base de dados, incluindo detalhes sobre os formatos dos campos, relacionamento entre tabelas, indicação de chaves primárias, valores relacionados aos campos enumerados e outros metadados importantes;
- 6.21.15.** O Sistema de Gestão Pública Integrado deverá operar sob o paradigma de “Multiusuários” (mais de um usuário acessando ao mesmo tempo a aplicação e um usuário acessando múltiplas sessões ao mesmo tempo), com integração total entre os módulos, garantindo que os usuários alimentem as informações em cadastro ÚNICO para todas as áreas, e que sejam integráveis automaticamente os existentes e os que vierem a ser implantados de outras áreas e ser multientidades (Secretarias, Prefeitura, PREVIRG, Autarquias, Câmara, etc), buscando exercícios anteriores constantes do banco de dados, sem que seja necessário sair de um sistema para entrar em outro;
- 6.21.16.** O sistema deverá apresentar-se ao usuário de forma “transparente”, ou seja, que o acesso seja facilitado e que ele não tenha que ficar alternando entre domínios diferentes, operando o sistema sempre através de um único domínio ou subdomínio da contratada, exclusivo para a CONTRATANTE;
- 6.21.17.** Por questão de usabilidade, performance, segurança da informação e integridade, para operação do sistema não será permitida a necessidade de instalação de nenhum recurso tecnológico como runtimes e plugins, exceto em casos em que houver necessidade de sistema intermediário para acesso a outros dispositivos (como leitor biométrico, impressoras, leitor de e-CPF/e-CNPJ) ou integração com aplicativos da estação cliente (como Microsoft Office, exibição de documentos PDF). Nesses casos, porém, não é permitida a integração através de aplicações que utilizem o recurso NPAPI dos navegadores como Applets Java, por questão de segurança da informação e integridade dos sistemas;
- 6.21.18.** Deverá possuir recursos próprios internos que permitam a operação através de multijanelas, abrindo quantas telas forem necessárias simultaneamente para consulta e desempenho dos serviços, permitindo alternar entre exercícios e entidades, sem que seja necessário fechar a aplicação e abrir outra, ou sair de um módulo para entrar em outro.
- 6.21.18.1.** Permitir na estrutura multijanelas que o usuário alterne entre as janelas abertas na mesma sessão, na mesma aba do navegador e faça ocultação (minimização) ou fechamento de janelas de forma geral.
- 6.21.19.** O sistema deverá fornecer feedback imediato ao usuário sempre que uma ação for realizada, através de mensagens exclusivas ou alguma indicação visual clara (como mensagem popup), em casos da realização de

operações transacionais (como inclusão, alteração e/ou exclusão de registros), o sistema somente deverá fornecer feedback quando elas forem finalizadas, informando se a operação foi realizada/finalizada por completo com sucesso ou não, imediatamente.

**6.21.20.** O sistema deverá oferecer capacidade de responsividade, observando-se os limites/requisitos mínimos de operação do sistema, de tal modo que permita ser utilizado também por dispositivos móveis como Tablets.

**6.21.21.** Permitir ao administrador local que, através de interface dentro do próprio Sistema, consulte sessões ativas no servidor de aplicação, disponibilizando informações como:

**6.21.21.1.** Data de início da sessão;

**6.21.21.2.** Data da última requisição;

**6.21.21.3.** Código e nome do usuário (quando sessão logada);

**6.21.21.4.** Tempo total da sessão.

**6.21.22.** Permitir ainda que a sessão seja finalizada pelo administrador;

**6.21.23.** Possibilitar ao administrador local gerenciar os acessos (permitir/restringir) aos logs de auditoria do Sistema.

**6.21.24.** O Sistema deverá fornecer múltiplos meios de auditoria (logs), sendo no mínimo:

**6.21.24.1.** Logs de ações realizadas no Sistema (operações como consultar, imprimir, por exemplo);

**6.21.24.2.** Logs de operações realizadas que afetem dados do banco de dados (incluir, excluir, alterar etc.).

**6.21.25.** Permitir que TODAS as telas de consulta do Sistema, incluindo as consultas personalizadas criadas através do gerador de consultas para o Município, disponibilizem os seguintes recursos aos usuários:

**6.21.25.1.** Informar e adicionar filtros personalizáveis pelas chaves de acesso disponíveis ao cadastro, de maneira isolada ou combinada;

**6.21.25.2.** Disponibilizar diversos operadores de consulta: Menor ou igual, Maior ou igual, Igual, Contém, Não Contém, Contido em, Não contido em, Inicia com, Termina com e Entre. Observar logicamente a aplicação de cada operador conforme tipo do dado relacionado a ser pesquisado;

**6.21.25.3.** Especialmente os operadores de conjunto “Contido em” e “Não Contido em”, devem disponibilizar opção para informar os dados por intervalo e intercalado, ex.: 1,2,10-15, ou seja, o valor 1 e o valor 2, incluindo ainda os valores de 10 a 15;

**6.21.25.4.** Realizar o reposicionamento, bem como o ajuste do tamanho e disposição das colunas disponíveis na consulta. Também deverá permitir ocultar ou exibir colunas;

**6.21.25.5.** Realizar a ordenação da consulta de forma ascendente (do menor para o maior) ou descendente (do maior para o menor), utilizando uma ou várias colunas ao mesmo tempo;

**6.21.25.6.** Recurso para seleção múltipla de registros, para que operações consideradas comuns para todas as linhas selecionadas possam ser executadas em lote, como por exemplo: excluir, imprimir e selecionar (quando for o caso);

**6.21.25.7.** Permitir que o usuário selecione o número de registros por página e faça a navegação entre as páginas;

**6.21.25.8.** Impressão da visualização atual da consulta, com opção de informar: título, e formato de saída. Além

disso deve permitir ainda a definição do formato de saída podendo ser no mínimo: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX e CSV. Deve-se permitir emitir todos os registros da consulta ou apenas aqueles selecionados;

**6.21.25.9.** Permitir que o usuário retorne à consulta em seu estado original (default);

**6.21.25.10.** Permitir que o usuário salve múltiplas preferências da consulta (campos em exibição incluindo posição e ordenação, informações de filtros em tela etc.), permitindo definir um nome para cada uma delas e dispor da capacidade de compartilhar a preferência com os demais usuários, que possuam privilégio para a mesma consulta.

**6.21.26.** Para melhorar a produtividade dos servidores e aumentar a eficiência do serviço público, como preconiza no art. 37 da Carta da República, o sistema deverá conter recurso próprio que permita o usuário indicar as rotinas de maior importância, disponibilizando-as em barra de ferramentas para acesso rápido a partir de qualquer parte do sistema, considerando os privilégios disponíveis para o usuário.

**6.21.27.** O recurso de barra de ferramentas de maior importância (favoritos) deverá permitir conter funcionalidades de módulos distintos em um único local, que não obrigue o usuário alternar manualmente entre sistemas para conseguir acesso a elas, ficando essa barra de ferramentas disponível em qualquer máquina e navegador que ele for operar o sistema, a partir do seu login, sempre observados os privilégios de acesso do usuário em cada rotina.

**6.21.28.** Nos formulários de preenchimento (telas cadastrais, consultas e relatórios), permitir o acesso às telas de consulta de dados relacionados, através de telas de manutenção conforme contexto da informação a ser pesquisada e pelo recurso de autocompletar.

**6.21.29.** Ao acessar a tela de consulta relacionada diretamente pelo campo, caso o usuário possua privilégio para incluir o cadastro (por exemplo: pessoa na seleção de um órgão, de regulamentação de profissão da pessoa, ou no empenho, na seleção de um credor, ou no contrato na seleção do fornecedor, ou no cadastro mobiliário/econômico na seleção do tipo da empresa e da natureza jurídica), permitir que ele possa incluir imediatamente um novo registro e selecioná-lo em seguida.

**6.21.30.** Realizar entrada de dados apenas via sistema, não sendo permitido o acesso direto ao Banco de Dados.

**6.21.31.** Oferecer segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações. Essa segurança total deve ser aplicada em camadas que vão desde validações no lado cliente (front-end), passado pelo canal de comunicação (HTTPS), aplicando restrições de acesso aos endereços e portas dos serviços;

**6.21.32.** Permitir cruzamento de informações entre os módulos do sistema:

**6.21.32.1.** Estruturar o sistema para que seja evitado a redundância de tabelas, exceto quanto a replicação de informações em outros ambientes (como integrações com outras aplicações externas);

**6.21.33.** Garantir integridade referencial entre as tabelas do Banco de Dados, não permitindo a exclusão de informações que tenham vínculo com outros registros ativos via sistema e pelo banco de dados;

**6.21.34.** Ser construído com o conceito de controle de transações (ou tudo é gravado ou nada é gravado e nada é corrompido/comprometido), garantindo a integridade das informações do banco de dados em casos de queda energia, falhas de hardware ou software. O usuário sempre deverá ser informado, sobre a finalização com sucesso ou não das transações operacionais (inclusão, alteração e/ou exclusão de registros), antes de liberar o controle da aplicação para a realização de outras atividades;

**6.21.35.** Possuir recursos de segurança no SGBD para impedir que usuários não autorizados obtenham êxito em acessar a base de dados para efetuar consulta, alteração, impressão ou cópia. Não será permitido o acesso do sistema ao SGBD através do usuário DBA (Superusuário) do Banco de Dados, devendo existir usuário específico para acesso da aplicação e usuários adicionais para consulta.

**6.21.36.** Em hipótese alguma deverá ser possível realizar conexão direta ao servidor de banco de dados

produção por aplicações clientes de banco de dados através da internet.

## 7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

7.1. Além das previstas no instrumento contratual, devem ser atendidos ainda, os requisitos abaixo:

**7.1.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO:** a presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio “não funcionais” e “funcionais”:

### 7.1.2. ASPECTOS NÃO FUNCIONAIS:

**7.1.2.1.** Nos ANEXOS encontram-se alguns modelos de documentação que deverão ser utilizados durante a contratação de modo a garantir a execução e fiscalização da contratação, não se limitando somente a estes. Documentos e artefatos poderão ser criados pela CONTRATANTE durante a vigência da contratação para melhor gestão e fiscalização da execução do objeto.

**7.1.2.2.** Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma Português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

**7.1.2.3.** A empresa contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber.

### 7.1.3. ASPECTOS FUNCIONAIS:

**7.1.3.1.** Os principais requisitos de negócios que deverão ser contemplados são para:

**7.1.3.1.1.** Atender a necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades, módulos rotinas e demais solicitações de projetos dos usuários e órgãos demandantes do município, conforme os tipos de projetos descritos no ANEXO V deste documento.

**7.1.3.1.2.** Realizar a execução das manutenções corretiva, adaptativa do sistema e-cidade: esses serviços são essenciais para garantir as condições de uso do software, das correções e ajustes necessários na execução das atividades. O sistema é dinâmico e necessita de atualizações em decorrência de alterações na legislação, mudanças tecnológicas, adaptações para o seu correto funcionamento, etc.

**7.1.3.1.3.** Manter o suporte dos módulos e/ou rotinas já implementados do e-cidade. Atualmente a empresa CONTRATADA realiza o suporte de diversos serviços solicitados pelos usuários que usam e utilizam o e-cidade. É fundamental manter esses atendimentos para que os usuários continuem a ser atendimentos.

**7.1.3.1.4.** Para os serviços de projeto de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-cidade e aplicações secundárias, ou de sistemas que integram o e-cidade, medidos em pontos de função e solicitados sob demanda, contemplando as etapas de levantamento de requisitos (funcionais e não funcionais), desenho do escopo da solução, plano de projeto, construção da solução, testes, homologação, instalação, treinamentos, operação assistida, garantia, “passagem de conhecimento técnico” da implementação da solução para a equipe de TI da área/órgão demandante com as documentações necessárias para a gestão do conhecimento pela CONTRATANTE para a execução adequada do objeto contratado, definimos:

**7.1.3.1.4.1.** O uso de Ponto de Função como métrica de desenvolvimento de projetos rotinas, funcionalidades, módulos etc. que será aplicado nos projetos do e-cidade e aplicações secundárias, a ser consumido sob demanda, conforme quantitativos indicados neste documento;

**7.1.3.1.4.2.** A medição de tamanho funcional segundo o Manual de Práticas de Contagem (CPM) versão 4.3.1 ou superior, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group;

**7.1.3.1.4.3.** Que a métrica deve seguir integralmente o padrão de medição funcional de software IFPUG e as contagens estimativas e indicativas da NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association);

**7.1.3.1.4.4.** A adoção do roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3 ou superior;

**7.1.3.1.4.5.** Que a utilização de novas versões dos roteiros e guias citados poderá ser adotada a qualquer momento, desde que seja previamente acordada e formalizada entre as partes. Essa atualização não deverá gerar desequilíbrio financeiro do contrato;

**7.1.3.1.4.6.** Para efeito das contagens realizadas, de acordo com a técnica de contagem de Ponto de Função do IFPUG, não será aplicado o fator de ajuste, conforme acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU) 2.348/2009 e 1.647/2010, que reforçam a determinação de não usar qualquer tipo de fator de ajuste na medição por pontos de função na contratação de serviços de desenvolvimento de software, para impossibilitar alterações na remuneração da funcionalidade medida, por se basear em interpretação subjetiva dos níveis das características gerais de sistemas;

**7.1.3.1.5.** Que o CONTRATANTE deverá ter a possibilidade de acessar a discriminação dos itens da memória de cálculo e exportar os dados no formato EXCEL, contendo as informações mínimas a seguir:

**7.1.3.1.5.1.** detalhes da solicitação (nome do solicitante, órgão solicitante, data da solicitação, ticket que gerou a demanda, nome do projeto, OS que gerou a demanda, descrição da customização/melhoria a ser executada, valor original PF, etc.)

**7.1.3.1.5.2.** detalhes do cálculo de medição (nível de detalhe, PF Bruto, PF FS, fator de ajuste, padrão de medição);

**7.1.3.1.5.3.** Detalhes da funcionalidade analisada (descrição, tipo (vide item 4.1.2.1.5.4), impacto, DER (dado elementar de referência), RLR (registro lógico referenciado) / ARL, complexidade, PF bruto, FA FS, referência do produto, observação (se existir);

**7.1.3.1.5.4.** Tipo: arquivo lógico interno (ALI), arquivo interface externa (AIE), entrada; externa (EE), saída Externa (SE), consulta externa (CE);

**7.1.3.1.5.5.** Que poderão ocorrer recontagens sobre as contagens já realizadas, decorrentes da apresentação de novas evidências de contagem por parte da CONTRATANTE ou por realização de auditoria interna ou externa, que justifiquem a revisão dos elementos da contagem correspondente, sem custo adicional, desde que dentro do prazo definido na garantia;

**7.1.3.1.5.6.** Caso a CONTRATANTE encontre divergências acima de 10%, esta poderá realizar reunião para esclarecimento junto a empresa responsável pelo projeto;

**7.1.3.1.5.7.** Que a contagem de pontos de função poderá ser realizada com diferentes níveis de detalhe: indicativa, estimada (NESMA) e detalhada. O nível de detalhamento a ser escolhido depende de alguns fatores como a finalidade da contagem, as informações disponíveis para subsidiar a contagem, a etapa do ciclo de vida do desenvolvimento, dentre outros;

**7.1.3.1.5.8.** que a orientação é que a contagem estimada (NESMA) seja utilizada para embasar a formalização (abertura) da Ordem de Serviço (vide ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) nos projetos de desenvolvimento;

**7.1.3.1.5.9.** quanto à contagem detalhada, a orientação é que seja utilizada após a homologação e o aceite dos produtos gerados na Ordem de Serviço de desenvolvimento e manutenção para embasar o processo de pagamento, entretanto, em caso de projetos grandes de longa duração, pode-se identificar a necessidade de realizar contagem detalhada de referência, com base nos requisitos detalhados, para gerar o equilíbrio financeiro do projeto;

**7.1.3.1.5.10.** é importante destacar que, quanto mais exata a contagem de pontos de função, mais detalhados devem ser os requisitos do usuário, e dessa forma, as contagens estimadas e indicativas, por não se tratar de uma medição exata, podem apresentar desvios do tamanho obtido com a contagem detalhada;

**7.1.3.1.5.11.** para o desenvolvimento dos projetos, a CONTRATADA deverá utilizar os ritos, rituais e o processo de gestão de projetos indicados pela CONTRATANTE, conforme descritos nos anexos deste documento;

**7.1.3.1.5.12.** será utilizada uma plataforma de versionamento de aplicações (a ser definida de acordo com a melhor adequação à época da execução dos serviços) como o ambiente de integração contínua, responsável pelo gerenciamento dos projetos a serem desenvolvidos que estará hospedada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

**7.1.3.1.5.13.** A CONTRATADA deverá se adequar e atender ao ambiente tecnológico do município, devendo também utilizar bases de dados comuns e componentes reaproveitáveis e adaptáveis nas atividades inerentes ao desenvolvimento de software;

**7.1.3.1.5.14.** Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar capacitação da equipe técnica (TI) do requisitante na solução entregue, utilizando para isso o item SUSTENTAÇÃO deste documento. O treinamento poderá ser gravado, caso solicitado pela CONTRATANTE, bem como a transferência dos direitos de imagem e conteúdo;

**7.1.3.1.6.** Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

**7.1.3.1.7.** Para os serviços de sustentação que compreendem o catálogo de serviços descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, informados nos chamados cadastrados no sistema de helpdesk, remunerados em VALOR FIXO MENSAL:

**7.1.3.1.7.1.** Um usuário quando deseja solicitar um determinado serviço do e-cidade, deverá acessar o sistema de abertura de chamados/helpdesk e descrever os detalhes da solicitação, para que a CONTRATADA possa ter condições de realizar o atendimento do chamado;

**7.1.3.1.7.2.** A cada chamado cadastrado, será vinculado automaticamente o serviço que deverá ser executado pela CONTRATADA;

**7.1.3.1.7.3.** É

**7.1.3.1.7.4.** É importante destacar que, após diagnóstico e análise pela CONTRATANTE, o serviço inicial cadastrado no chamado poderá ser alterado por ela em função do novo serviço estar mais aderente na execução da atividade;

**7.1.3.1.7.5.** A quantidade de execução de cada serviço está limitada a quantidade anual informada neste documento;

**7.1.3.1.7.6.** Para cada atendimento de chamado, deverá ser gerada as documentações que comprovem a execução do serviço. No ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, encontram-se os documentos necessários que deverão ser anexados nos chamados;

**7.1.3.1.8.** Neste catálogo encontra-se o serviço de manutenção que consiste basicamente em execuções de manutenções corretivas;

**7.1.3.1.9.** Considera-se esforço de implementação o processo compreendendo as seguintes etapas (e não somente estas): identificação, análise, desenvolvimento, testes e codificação, implementação, integração, atualização;

**7.1.3.1.10.** Definição de medida de contorno: trata-se de uma ação aplicada visando o restabelecimento rápido

do serviço, ainda que não elimine o risco de reincidência ou que não resolva a causa do problema ocorrido. Geralmente utilizado em casos em que um acerto em base ou mesmo um desvio na lógica da rotina, mesmo que forçada para alguns casos, resolve e reestabelece o sistema. Deve ser acompanhada de um relatório técnico detalhando todo o procedimento e principalmente especificando o problema e as possíveis soluções, que devem ser implementadas de acordo com a criticidade do caso;

**7.1.3.1.10.1.** A medida de contorno é executada quando alguma rotina ou mesmo o sistema para de funcionar, total ou parcialmente, e a CONTRATADA não conhece o problema/causa ou o próprio erro, porém executa um procedimento para eliminar o incidente causada por este;

**7.1.3.1.10.2.** Exatamente por não tratar a reincidência, toda medida de contorno deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, verificando assim se a execução do serviço está sendo realizada com qualidade, com base de conhecimento e níveis mínimo de entrega;

**7.1.3.1.11.** No início de cada mês, será gerada uma Ordem de Serviço (vide ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) com as quantidades e valores dos serviços que serão prestados pela CONTRATANTE;

**7.1.3.1.12.** Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

**7.1.3.1.13.** No início de cada mês, será gerada uma Ordem de Serviço (vide ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) com o valor fixo do serviço para que a CONTRATADA execute o serviço;

**7.1.3.1.14.** Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

**7.1.3.1.15.** Definição de retaguarda: trata de serviços onde é necessário o acionamento de um programador para analisar algum problema ou comportamento do sistema que não seja possível a análise via sistema, inclusive podendo ser necessário o acesso ao código fonte. Normalmente ocorre quando não retorno de mensagem que possibilite ao suporte identificar a causa do problema e/ou não há documentação da rotina que possa auxiliar.

**7.1.3.1.16.** Definição de diagnóstico: trata de serviços onde é necessário o acionamento de um programador para analisar algum problema ou comportamento do sistema, necessitando a intervenção na maioria das vezes no código fonte em ambiente de homologação para debug da rotina. Pode ocorrer também apenas em produção onde pode haver necessidade de analisar logs, assim como acionamento para emissão de notas técnicas (em caso de incidentes críticos e/ou paradas do sistema).

**7.1.3.1.17.** Definição de acerto em base: trata de serviços onde são gerados scripts em linguagem SQL para execução de alterações na base de dados, provenientes de bug ou alguma intervenção necessária na base de dados devido a alguma demanda solicitada ou até mesmo quando o volume de dados a serem alterados inviabilize a sua execução de forma manual pelos usuários através do sistema.

**7.1.3.1.18.** Definição de apurações especiais: trata de serviços relacionados à extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema.

**7.1.3.1.19.** A CONTRATADA deverá manter o sistema e-cidade em conformidade com o decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020 do Governo Federal, que institui o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle – SIAFIC, tendo em vista que o mesmo deverá ser um software mantido e gerenciado pelo Poder Executivo de cada município, e deve ser único para todo o ente, com base de dados compartilhada, integrado aos sistemas estruturantes (gestão financeira, tributária, patrimonial, pessoal, frotas, entre outros) e utilizado por todos os poderes e órgãos do município. Isso significa, que a Prefeitura, Câmara de Vereadores, Previdência Municipal e demais entidades da administração direta e indireta do município, deverão registrar todos os atos e fatos da administração orçamentária, financeira e patrimonial no mesmo sistema, visando maior confiabilidade, consultas mais fáceis, maior transparência e controle de acessos e ações, com a centralização em um único sistema de informações.

**7.1.3.1.20.** A CONTRATADA deverá se adequar e atender ao ambiente tecnológico do município, devendo também utilizar bases de dados comuns e componentes reaproveitáveis e adaptáveis nas atividades inerentes ao desenvolvimento de software;

**7.1.3.1.21.** Considerando que o e-cidade é um sistema licenciado em software livre, estando disponível no Portal do Software Público, a CONTRATADA deve garantir que toda e qualquer melhoria desenvolvida, correção de bug ou qualquer alteração no código fonte que atenda o interesse coletivo, portanto excetuando-se aquelas cujas especificidades atendem somente ao Município do Rio Grande/RS, deverão ser licenciadas em código aberto, na mesma licença do código principal, através da atualização ou disponibilização no Portal do Software Público.

**7.1.3.1.22.** Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar capacitação da equipe técnica (TI) do requisitante na solução entregue. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado para a prefeitura, bem como a transferência dos direitos de imagem e conteúdo;

**7.1.3.1.23.** Os serviços de manutenções corretivas, retaguarda, diagnósticos, acertos em base e apurações especiais que sejam consideradas críticas e que sejam impedimento ao andamento do trabalho/processo do município e utilização do sistema, serão realizadas com o modelo de remuneração EM VALOR FIXO MENSAL;

**7.1.3.1.24.** Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

**7.1.3.2.** Para os serviços de sustentação que compreendem o catálogo de serviços descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, informados nos chamados cadastrados no sistema de chamados, serão remunerados em VALOR FIXO MENSAL.

**7.1.3.3.** Para cada atendimento de chamado deverá ser gerada as documentações que comprovem a execução do serviço. No ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, encontram-se os documentos necessários que deverão ser anexados nos chamados;

**7.1.3.4.** Neste catálogo encontra-se os serviços de manutenções, que consistem basicamente em execuções de manutenções corretivas, retaguarda, diagnósticos, acertos em base e apurações especiais;

**7.1.3.5.** Para os serviços de manutenção do tipo corretiva que necessitam executar procedimentos de medidas de contorno, a execução só será realizada após aprovação da CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

**7.1.3.6.** Definição de medida de contorno: trata-se de uma ação aplicada visando o restabelecimento rápido do serviço, ainda que nem sempre elimine o risco de reincidência;

**7.1.3.6.1.** A medida de contorno é executada quando a CONTRATADA não conhece o problema/erro, porém executa um procedimento para eliminar o incidente causada por este, mesmo que em caráter emergencial;

**7.1.3.6.2.** Exatamente por não tratar a reincidência, toda medida de contorno deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, verificando assim se a execução do serviço está sendo realizada com qualidade, com base de conhecimento e níveis mínimo de entrega. A CONTRATANTE deverá ter equipe com disponibilidade para atendimento imediato para o alinhamento quando ocorrer casos de medidas de contorno, principalmente em situações críticas e/ou que envolvam paradas do sistema;

**7.1.3.6.3.** A falta de evidências anexadas no chamado que comprovam a execução do serviço poderá comprometer o pagamento do respectivo serviço;

**7.1.3.6.4.** No início de cada mês, será gerada uma Ordem de Serviço (vide ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) com as quantidades e valores dos serviços que serão prestados pela CONTRATANTE;

**7.1.3.6.5.** Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

7.1.3.7. Considera-se horário de expediente da CONTRATANTE, os dias úteis e o horário das 8h as 17h

**7.2. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:** O serviço de implantação consiste das seguintes atividades:

7.2.1. Planejamento da implantação

7.2.1.1. Criação do plano do projeto, com detalhamento do cronograma físico-financeiro, e outros documentos relacionados ao planejamento da implantação, e deverá contemplar todos os requisitos funcionais e não funcionais previstos no presente documento

7.2.2. Instalação e configuração do ambiente computacional inicial

7.2.3. Diagnóstico

7.2.4. Configuração/parametrização inicial

7.2.5. Migração dos dados:

7.2.5.1. Mapeamento dos dados a serem migrados dos sistemas legados

7.2.5.2. Elaboração das regras de conversão

7.2.5.3. Elaboração das regras de conversão

7.2.5.4. Captação e limpeza dos dados

7.2.5.5. Execução dos processos de transformação

7.2.5.6. Auditoria e validação dos dados convertidos

7.2.5.7. Repetição sucessiva dos processos de transformação e auditoria até que esteja

7.2.5.8. garantida a integridade dos dados migrados

7.2.6. Homologação da migração

7.2.6.1. A validação dos dados existentes a serem migrados será de responsabilidade da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá informar o modelo de dados da solução para que as informações sejam disponibilizadas neste formato e verificar a consistência desses dados após a migração.

7.2.7. Customizações pré-implantação

7.2.8. Capacitação geral

7.2.9. Habilitação do sistema para utilização (go-live)

7.2.10. Operação assistida

7.2.11. Acompanhamento/suporte inicial

**7.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

7.3.1. Conforme descrito no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, é descrito o serviço de capacitação técnica, solicitado sob demanda, correspondendo a atividade de capacitar e treinar os servidores da Prefeitura Municipal do Rio Grande/RS, Administração Direta e Indireta, nos módulos, funcionalidades e rotinas do sistema

e-cidade, permitindo aos servidores desenvolverem seu conhecimento do sistema e aperfeiçoamento as suas habilidades técnicas.

**7.3.2.** No mesmo catálogo é descrito o serviço de operação assistida.

**7.3.3.** Em ambos os serviços, deverão ser geradas as evidências necessárias que comprovem a execução e atividades dos respectivos serviços. A falta de evidência poderá comprometer o pagamento dos serviços realizados.

**7.3.4.** No mesmo anexo, encontram-se a descrição das atividades, entregáveis e critérios de aceite que o serviço deverá conter para a realização da atividade.

**7.3.5.** A equipe técnica da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA nas documentações geradas e nos entregáveis de PROJETOS, principalmente nas funcionalidades que serão implementadas no ambiente de produção da CONTRATANTE, repassando para as equipes técnicas da CONTRANTE as soluções de tecnologia implementadas e o material de apoio para consulta futura, tais como: manuais, documentação de especificação técnica, modelo de dados e qualquer outra documentação que garanta que a CONTRATANTE possua todos os artefatos necessários que permita a sua capacitação.

**7.3.6.** Para isso, a CONTRATANTE possui um “processo de gestão de mudanças”, baseada nas boas práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que garante a realização da capacitação, pois é pré-requisito obrigatório no processo de gestão de mudanças a apresentação de todas as documentações produzidas pela CONTRATADA que comprove a capacitação da equipe da CONTRATANTE, antes da conclusão de qualquer serviço ou a sua implementação no ambiente de produção. Sem estes requisitos, a CONTRATANTE poderá recusar a entrega do serviço podendo a CONTRATADA sofrer sanção administrativa.

**7.3.6.1.** ITIL significa Information Technology Infrastructure Library, ou seja, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. É um conjunto de melhores práticas para gerenciar serviços de TI de forma eficiente e eficaz. É um guia completo para a gestão de serviços de TI, oferecendo um framework abrangente e flexível que pode ser adaptado às necessidades de qualquer organização.

**7.3.6.2.** A gestão de mudanças no ITIL é o processo de controlar e gerenciar qualquer alteração feita nos serviços de TI de uma organização. Isso inclui desde pequenas modificações em softwares até grandes projetos de implementação. A capacitação de equipe e membros é um pilar fundamental no sucesso da implementação no processo de gestão de mudanças dentro do framework ITIL. Ela garante que todos os envolvidos compreendam os objetivos, os processos e as ferramentas, contribuindo para o uso eficiente dos serviços, além de trazer os seguintes benefícios: Compreensão dos conceitos que serão implementados, domínio das ferramentas envolvidas, desenvolvimento de habilidades e criação de uma cultura de melhoria contínua.

**7.3.7.** A capacitação das atividades de SUPORTE se dará pelas documentações obrigatórias que deverão ser preenchidas para os serviços de suporte, conforme descrito no item 3 do Anexo IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

**7.3.8.** A CONTRATADA deverá, conforme definido no cronograma estipulado no item 4. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, realizar uma capacitação geral de implantação para alinhamento e nivelamento do conhecimentos dos usuários para com as rotinas do e-cidade e aplicações secundárias. A capacitação deverá seguir as definições do ANEXO XVIII – DEFINIÇÕES PARA CAPACITAÇÃO GERAL DE IMPLANTAÇÃO.

**7.3.9.** A capacitação de novos usuários, para a operação ou utilização do e-cidade e aplicações secundárias em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, mudanças de cargos, etc., não será considerado como Capacitação Geral de Implantação;

**7.3.10.** A não capacitação da equipe da CONTRATANTE pela CONTRATADA, independente do motivo, poderá acarretar sanções à CONTRATADA conforme estipulado no ANEXO VII – ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO.

## 7.4. REQUISITOS LEGAIS

**7.4.1.** O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, à Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 14.133, de 2021, e a outras legislações aplicáveis;

**7.4.2.** O Modelo de Contratação de Serviços de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Software foi elaborado com vistas a atender recomendação constante do Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário, normatizando a contratação dos serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, em especial quanto às formas de remuneração e a necessidade de vinculação ao alcance de resultados e estabelecimento de níveis mínimos de serviços, além de outras medidas necessárias à adequada gestão e monitoramento dos contratos;

**7.4.3.** Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço;

**7.4.4.** O presente processo de contratação deve estar aderente as seguintes normas:

**7.4.4.1.** ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;

**7.4.4.2.** ISO/IEC 27001:2022: esta norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização. Esta norma também inclui requisitos para a avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação voltados para as necessidades da organização;

**7.4.4.3.** ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;

**7.4.4.4.** ISO/IEC 27017:2015 - esta norma fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem, fornecendo diretrizes adicionais para implementação de controles relevantes especificados na ISO/IEC 27002; controles adicionais com diretrizes de implementação que são relacionadas especificamente a serviços em nuvem;

**7.4.4.5.** ISO/IEC 27701:2023 - Extensão para ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 para gerenciamento de informações de privacidade - Requisitos e diretrizes.

**7.4.5.** O e-cidade e aplicações secundárias deve cumprir os requisitos legais exigíveis, principalmente relacionados:

**7.4.5.1.** a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF101/2000)

**7.4.5.2.** a Lei Geral de proteção de Dados (LGPD13.709/2018) e seja eficiente no processamento das informações e entrega dos resultados pretendidos;

**7.4.5.3.** ao Decreto Federal nº 10.540, de 05 de novembro de 2020, referente ao SIAFIC - Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária e Contabilidade;

**7.4.5.4.** ao Decreto nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, quanto ao nível mínimo exigido para a assinatura eletrônica em interações com o ente público;

**7.4.5.5.** ao Decreto nº 10.278/2020 regulamenta a digitalização de documentos públicos e privados, e também orienta sobre a gestão e manutenção dos documentos digitalizados;

## **7.5. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

**7.5.1.** Os serviços de manutenção compreendem: manutenção corretiva, adaptativa, preventiva, retaguarda, diagnóstico, acertos em base e apurações especiais;

**7.5.2.** Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

**7.5.3.** A execução do serviço de manutenção deverá ser executada via “SUSTENTAÇÃO”;

**7.5.4.** Execução das manutenções do tipo “SUSTENTAÇÃO” será realizada de acordo com o catálogo descrito no ANEXO IV;

**7.5.5.** As manutenções serão realizadas sempre que solicitadas pelo usuários no catálogo de serviços de sustentação e serão realizadas de acordo com as SLAs acordadas para cada serviço de manutenção descritas no ANEXO VII.

**7.5.6.** Deverão ser geradas as evidências necessárias que comprovam a execução e atividades dos respectivos serviços. A falta de evidência poderá comprometer o pagamento dos serviços realizados, podendo ter sanções associadas.

## **7.6. REQUISITOS TEMPORAIS**

**7.6.1.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

**7.6.2.** Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos;

**7.6.3.** Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos contidos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, referente aos tempos de atendimento e tempo de solução dos serviços de sustentação, devendo-se observar os critérios mínimos exigidos contidos no ANEXO VII – ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO.

## **7.7. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

**7.7.1.** A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

**7.7.2.** A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos;

**7.7.3.** As diretrizes e os mandamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, bem como quaisquer outras normas que o Município vier a produzir sobre proteção de dados, deverão ser observadas durante a vigência do contrato;

**7.7.4.** A CONTRATADA não pode efetuar cópia da base de dados da CONTRATANTE sem a autorização expressa da CONTRATANTE. Caso seja necessário ter uma cópia da base de dados em um ambiente externo, para homologação (por exemplo), os dados que permitam identificação das pessoas físicas e jurídicas devem ser criptografados ou embaralhados, antes de serem copiados.

**7.7.5.** No ato da contratação ou na reunião inicial, A CONTRATADA, deverá entregar o Termo de Ciência e Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo, conforme ANEXOS XXXV e III;

**7.7.6.** A CONTRATADA (representante legal) deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, e o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e conhecimento das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, que deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

**7.7.7.** Os requisitos de segurança a serem implementados nas aplicações em desenvolvimento ou em manutenção deverão observar as políticas, os padrões, as arquiteturas, os métodos, as técnicas e as regras de negócio previamente estabelecidas pelo corpo técnico da CONTRATANTE e/ou aquelas especificadas em cada demanda, tais como: log das transações e operações dos sistemas, perfis de acessos diferenciados para acessar determinadas funcionalidades ou módulos, credenciais de acesso como login e senha etc.

**7.7.8.** A CONTRATADA deverá manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações do CONTRATANTE ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas neste documento, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal. Não deverá, ante qualquer circunstância, revelar quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.

**7.7.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar no sistema opções para:

**7.7.9.1.** senha forte.

**7.7.9.2.** configuração (a ser parametrizada conforme orientação da CONTRATANTE) da quantidade de dias para que os usuários alterem a senha.

**7.7.9.3.** dias para desativação em caso de não acesso ao sistema.

**7.7.9.4.** integração com sistema de folha de pagamento para que desativa automaticamente o usuários em caso de rescisão.

**7.7.9.5.** para o caso de terceirizados (que não estão na folha de pagamento), deve haver um vínculo com algum usuário, que será responsável por validar 1 vez por mês o acesso do usuário, e sem essa validação o login deverá ser desativado automaticamente.

**7.7.10.** Independentemente da mídia ou dispositivo utilizado, não deverá, ante qualquer circunstância, retirar quaisquer informações das dependências da CONTRATANTE ou facilitar a sua retirada, sem anuência prévia e escrita do CONTRATANTE, mesmo após o término da vigência do contrato, podendo acarretar sanções a CONTRATADA.

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

**7.7.12.** A CONTRATADA para prestar os serviços de apoio técnico à gestão de TI deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os profissionais designados para a prestação dos serviços.

**7.7.13.** A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados. A não comunicação ou a comunicação fora do prazo estabelecido poderá acarretar sanção administrativa, conforme estipulado no ANEXO VII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

**7.7.14.** Deverão ser observadas algumas categorias de requisitos de segurança da informação e privacidade:

- 7.7.14.1. implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento;
- 7.7.14.2. tráfego e tratamento da informação;
- 7.7.14.3. monitoramento do ambiente a ser disponibilizado para acompanhamento pela CONTRATANTE;
- 7.7.14.4. disponibilização para a CONTRATANTE dos threshold definidos no monitoramento:
  - 7.7.14.4.1. Definição threshold: refere-se a um valor pré-definido que serve como um ponto de referência para avaliar a performance de um sistema ou componente. Quando um parâmetro monitorado (como a utilização da CPU, memória, espaço em disco, latência de rede etc.) ultrapassa esse threshold, um alerta é gerado, indicando que algo pode estar errado;
- 7.7.14.5. definição do processo de comunicação de incidentes ou crise entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 7.7.14.6. definição da matriz de acionamento em caso de incidente ou crise;
- 7.7.14.7. definição, caso seja necessário, de um plano de DR – Disaster Recovery com o objetivo de manter a continuidade de negócios;
- 7.7.14.8. implementação de controles de acesso;
- 7.7.14.9. implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade;
- 7.7.14.10. implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade;
- 7.7.14.11. implementação de medidas de salvaguarda para os logs;
- 7.7.14.12. procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros;
- 7.7.14.13. execução periódica de análise de vulnerabilidades na Solução de TIC;
- 7.7.14.14. Atender a todas as orientações de Segurança da Informação da Prefeitura Municipal do Rio Grande/RS.

## 7.8. REQUISITOS AMBIENTAIS E DE SUSTENTABILIDADE

7.8.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, utilizando-se como melhor prática o constante no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Controladoria Geral da União CGU, constante no sítio eletrônico

(<https://www.gov.br/agu/ptbr/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>);

7.8.2. A CONTRATADA deverá adotar critérios de sustentabilidade ambiental na administração dos recursos materiais e humanos relacionados à prestação dos serviços objeto do presente TR e observará as orientações do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Controladoria Geral da União (CGU), no que couber;

7.8.3. A CONTRATADA deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:

7.8.3.1. Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

- 7.8.3.2.** Preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- 7.8.3.3.** Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- 7.8.3.4.** Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- 7.8.3.5.** Maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;
- 7.8.3.6.** Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais e sobre a origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;
- 7.8.3.7.** Adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho para seus colaboradores;
- 7.8.3.8.** Administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos colaboradores, usuários e ao meio ambiente;
- 7.8.3.9.** Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos colaboradores e envolvidos na prestação dos serviços;
- 7.8.3.10.** Disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- 7.8.3.11.** Orientar os colaboradores, sobre o cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários;
- 7.8.3.12.** Respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- 7.8.4.** Orientar seus colaboradores para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos existentes nas Dependências da CONTRATANTE;
- 7.8.5.** A CONTRATADA deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante no ANEXO XX - TERMO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, a ser apresentado na fase de aceitação da proposta;
- 7.8.6.** A exigência visa atender aos dispositivos normativos, acima enumerados, bem como demais normativos acerca dos critérios de sustentabilidade socioambiental, de forma a estabelecer que a LICITANTE promova ações ambientais por meio de treinamento de seus colaboradores, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, visando o cumprimento das ações estabelecidas neste TR, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração, no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes;
- 7.8.7.** A CONTRATADA deverá realizar devolução do código fonte à comunidade com as manutenções corretivas, legais e evolutivas do sistema, comprometendo-se com a natureza de código aberto do sistema implementado. A devolução do código consiste em execução de add/commit/push ao repositório do e-cidade no portal do software público: <https://softwarepublico.gov.br/gitlab/e-cidade/e-cidade>

## **7.9. REQUISITOS DA ARQUITETURA E STACK TECNOLÓGICA**

- 7.9.1.** A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE.

Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE, podendo sofrer sanções caso a CONTRATADA adote soluções sem a autorização da CONTRATANTE.

**7.9.2.** A contratada deverá assegurar que as atividades de desenvolvimento, manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva), sustentação e documentação sejam executadas em estrita observância à infraestrutura tecnológica do ecossistema **e-Cidade**, composta pelos seguintes componentes (não se limitando a estes):

| Infraestrutura Tecnológica        | Descrição   |
|-----------------------------------|---|
| Infraestrutura Computacional      | ON-PREMISE  |
| Infraestrutura de Desenvolvimento | PHP (principalmente), Apache, Javascript, Vuejs, JQuery, Prototype, Laravel, Angular<br>Stack de Desenvolvimento — e-Cidade<br>Front-end: HTML, CSS, JavaScript, Vue.js (framework principal de interface)<br>Back-end: PHP, Laravel (framework MVC e base da API REST)<br>Banco de Dados: PostgreSQL (SQL)<br>Servidor: Apache (com PHP-FPM)<br>Integrações: WebServices REST (JSON), Autenticação JWT para segurança e controle de sessão<br>Conceitos complementares: arquitetura de aplicações web (camadas bem definidas: front, API, banco), Programação orientada a objetos (POO), Integração entre sistemas via API |
| Infraestrutura de Dados           | PostgreSQL  |
| Infraestrutura de Aplicação       | Apache  |
| Sistemas Operacionais             | Oracle Linux, Ubuntu LTS  |
| Browsers                          | Firefox e Chrome  |
| Ferramenta de Backup              | shell script/backup em nuvem  |

### 7.9.3. Diretrizes complementares de Engenharia

Além das tecnologias listadas, a CONTRATADA deverá aplicar os seguintes conceitos de engenharia de software na execução do objeto:

**7.9.3.1.** Arquitetura em Camadas: Manutenção da separação lógica entre Front-end, API/Back-end e Banco de Dados.

**7.9.3.2.** Programação Orientada a Objetos (POO): Utilização de padrões de projeto que facilitem a manutenção e o reuso de código.

**7.9.3.3.** Integração entre Sistemas: Priorização do uso de APIs para comunicação com sistemas auxiliares (BI, Portal da Transparência, Apps), garantindo a interoperabilidade.

**7.9.3.4.** Compatibilidade: Todas as atualizações e novos módulos desenvolvidos devem manter total compatibilidade com a versão do e-Cidade disponível no Portal do Software Público Brasileiro (SPB).

**7.9.3.5. Evolução Tecnológica:** A CONTRATADA deverá propor e implementar atualizações nas versões dos componentes da **stack** (ex: atualização de versão do PHP ou Laravel) sempre que houver necessidade de segurança ou ganho de performance, mediante aprovação da PMRG.

**7.9.3.6. Documentação de Código:** É obrigatória a entrega de documentação técnica no padrão Swagger/OpenAPI para todas as integrações e APIs desenvolvidas.

## 7.10. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO

**7.10.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo acessível via web com, no mínimo, as seguintes características:

**7.10.1.1.** Manter central de atendimento para abertura de chamados para atendimento dos chamados de suporte técnico. A central poderá ser acionada por:

**7.10.1.1.1.** ligação telefônica.

**7.10.1.1.2.** Whatsapp.

**7.10.1.1.3.** e-mail.

**7.10.1.1.4.** diretamente pela ferramenta de abertura de chamado.

**7.10.2.** O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa.

**7.10.3.** Não é permitido atendimento sem abertura ou registro em chamado. A CONTRATADA obrigatoriamente deve utilizar em todos os atendimentos o registro no sistema de chamado para que haja histórico dos atendimentos.

**7.10.4.** A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente, de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em seu ambiente de homologação.

**7.10.5.** Durante toda a vigência contratual, uma equipe técnica ou profissional da CONTRATANTE ficará responsável em ser o facilitador e articulador da comunicação entre os usuários finais e a CONTRATADA, apoiando em dúvidas operacionais, planejamento e definição de prioridades dos atendimentos e solicitações de alterações, bem como o monitoramento e acompanhando dos trabalhos no dia a dia.

**7.10.6.** A CONTRATADA deverá manter disponibilidade de equipe disponível da seguinte forma:

**7.10.6.1.** para o item 6.5 (sustentação), durante todo o horário de expediente da prefeitura;

## 7.11. REQUISITOS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS - ITSM

### 7.11.1. Sistema de Gestão de Chamados e Atendimento

A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter, sem custos adicionais à CONTRATANTE, uma plataforma de **Service Desk on-line** (sistema de chamados) para a gestão centralizada de todas as demandas, observando os seguintes requisitos mínimos:

#### 7.11.1.1. Rastreabilidade total

Registro individualizado de cada solicitação, com geração de número de protocolo e identificação clara do requerente e dos técnicos responsáveis.

#### **7.11.1.2. Histórico e timeline**

Registro cronológico (data e hora) de todas as interações, andamentos, pareceres técnicos e trocas de status, permitindo o acompanhamento em tempo real.

#### **7.11.1.3. Interatividade:**

Possibilidade de anexar documentos, imagens, prints de tela e arquivos de log para auxiliar no diagnóstico e na documentação do atendimento.

#### **7.11.1.4. Níveis de acesso**

Permissão para consulta posterior e emissão de relatórios de histórico, servindo como base para a aferição de indicadores de desempenho (SLA).

#### **7.11.1.5. Disponibilidade**

Acesso via web, garantindo que os servidores municipais possam abrir e consultar chamados de qualquer unidade administrativa.

### **7.11.2. Natureza da Solução**

A ferramenta de gestão de chamados deverá ser, preferencialmente, baseada em Software Livre (Open Source), alinhando-se à política de soberania tecnológica adotada para o ecossistema e-Cidade.

### **7.11.3. Abrangência e acesso**

O sistema deverá permitir a abertura de chamados por qualquer usuário autorizado da CONTRATANTE (servidores da PMRG e entidades vinculadas), garantindo interface intuitiva para o registro de demandas de suporte, evolução ou parametrização.

### **7.11.4. Capacitação e transferência de conhecimento**

A CONTRATADA deverá realizar o treinamento inicial dos gestores e usuários da CONTRATANTE na utilização da ferramenta. Adicionalmente, compromete-se a realizar ciclos de reciclagem e integração para novos usuários sempre que demandada, garantindo a plena autonomia da Administração no uso da plataforma.

### **7.11.5. Soberania e propriedade dos Dados**

Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá realizar a extração e cessão integral da base de dados (em formato aberto e estruturado, como SQL ou JSON) à CONTRATANTE, garantindo a preservação do histórico de atendimentos e a continuidade do serviço.

### **7.11.6. Homologação da Ferramenta**

A CONTRATADA deverá realizar a demonstração técnica e parametrização das funcionalidades da ferramenta em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, para aprovação pela equipe técnica da Prefeitura.

### **7.11.7. Prerrogativas de Gestão (Fiscalização)**

A equipe técnica ou profissional da CONTRATANTE, responsável pelo acompanhamento do suporte técnico operacional, deve ser capaz de registrar seus comentários e decisões em cada solicitação de atendimento, bem como encerrar ou solicitar prioridades de determinados atendimentos, registrados pelos usuários finais.

### **7.11.8. Omnicanalidade e Integração Automática**

Durante o atendimento do chamado, quando houver necessidade de tirar dúvida ou mesmo alinhar questões do chamado, o atendimento poderá utilizar canais complementares (telefone, videoconferência, e-mail ou WhatsApp) para agilizar o suporte, desde que tudo seja devidamente registrado no sistema de chamados. No entanto, é obrigatória a integração automatizada via API para e-mails e mensagens de WhatsApp, garantindo que o histórico da conversa seja anexado ao chamado em tempo real, sem intervenção manual.

#### **7.11.9. Base de Conhecimento e Autoatendimento Inteligente:**

A CONTRATADA deverá manter uma Base de Conhecimento dinâmica e atualizada.

**7.11.9.1.** A consulta a esta base deverá ser facilitada por um Chatbot integrado ao WhatsApp, capaz de realizar triagem inicial e sanar dúvidas frequentes (FAQ).

**7.11.9.2.** É responsabilidade da CONTRATADA alimentar a base com a resolução de cada chamado encerrado, visando à redução do volume de reincidências e a promoção do autoatendimento.

### **7.12. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO**

**7.12.1.** Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de projetos e implementação estabelecidas pela equipe de projetos da CONTRATANTE.

**7.12.2.** A adoção de processos, artefatos e ritos de projetos deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar processos, artefatos, ritos etc., diferentes daqueles definidas pela CONTRATANTE.

**7.12.3.** Para os serviços de sustentação deverão ser observados os requisitos de implementação descritos nas atividades a serem realizadas, descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

### **7.13. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

**7.13.1.** Os serviços, tanto de projeto quanto de sustentação, deverão ser executados observando-se as diretrizes de implantação estabelecidas pela área de gestão da CONTRATANTE descritas no ANEXO XV que descreve o processo de implantação de mudança;

**7.13.2.** Os serviços de sustentação, deverão ser executados observando-se as diretrizes de implantação estabelecidas pela área de gestão da CONTRATANTE descritas no ANEXO IV que descreve o processo de implantação de mudança;

**7.13.3.** A CONTRANTE deverá seguir o processo de mudança e liberação adotado pela CONTRATANTE, conforme descrito nos processos ITIL V3 ou versão superiores;

**7.13.4.** Caso a CONTRATADA realize alguma atualização no ambiente de produção do sistema e-cidade e aplicações secundárias sem a autorização expressa da CONTRATANTE, poderá sofrer sanção conforme estabelecido no ANEXO VII, tópico que descreve a sanção administrativa – SAD, bem como poderá sofrer sanção caso a CONTRATADA execute alguma medida de contorno para atender algum serviço de manutenção ou parametrização (exemplo: execução de uma query de banco de dados em ambiente de produção) sem a autorização expressa da CONTRATANTE. A sanção está descrita no ANEXO VII, tópico que descreve a sanção administrativa - SAD.

### **7.14. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO**

**7.14.1.** Deverão ser observados os requisitos de garantia e manutenção descritos no ANEXO VI deste documento.

**7.14.2.** Constituem riscos suportados pelas partes, em especial aqueles previstos na Matriz de Riscos, ANEXO XXI - MATRIZ DE RISCOS deste TR e do descumprimento da LGPD.

## **7.15. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**7.15.1.** Deverão ser observadas os requisitos de experiência profissional descritos no ANEXO VIII – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA;

**7.15.2.** A comprovação dos requisitos de capacitação e experiência dos profissionais empregada pela CONTRATADA na execução dos serviços será realizada por meio de:

**7.15.2.1.** Curriculum vitae dos profissionais, com pelo menos, o escopo dos serviços realizados, período e o local de realização, atribuições exercidas, relação e sumário dos trabalhos.

**7.15.2.2.** Registro em Carteira de Trabalho, Ficha de Registro de Empregado, Contratos de Trabalho, Atestado de Capacidade Técnica ou declarações emitidas por empresa que comprove a experiência no cargo conforme requisitos.

**7.15.2.3.** Diploma de curso superior, devidamente registrado e fornecido por Instituição de Ensino Superior reconhecida pela Ministério da Educação – MEC.

**7.15.2.4.** Certificado de conclusão de pós-graduação, devidamente registrado e fornecido por Instituição de Ensino Superior reconhecida pela Ministério da Educação – MEC.

**7.15.2.5.** Demais requisitos conforme ANEXO VIII – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA.

**7.15.3.** A CONTRATADA deverá apresentar o quadro de funcionários habilitados e seus respectivos currículos que ficarão à disposição da CONTRATANTE para validar os relatórios emitidos pela CONTRATADA.

**7.15.4.** O currículo deverá conter, pelo menos, o nome, o endereço eletrônico, histórico profissional e o telefone de contato dos empregadores do profissional, ou qualquer outro meio que permita ao CONTRATANTE comprovar as informações.

**7.15.5.** Durante a vigência da contratação, a CONTRATANTE poderá solicitar a troca de qualquer profissional da CONTRATADA, caso este se enquadre em quaisquer dos requisitos abaixo:

**7.15.5.1.** imperícia: a atuação do profissional que se incumbem de atividades para as quais não possui conhecimento técnico suficiente, mesmo tendo legalmente essas atribuições;

**7.15.5.2.** negligência: a atuação omissa do profissional ou a falta de observação do seu dever, principalmente aquela relativa à não participação efetiva na execução do serviço;

**7.15.5.3.** má conduta pública: a atuação incorreta, irregular, que atente contra as normas legais ou que fira a moral quando do exercício profissional ou do ambiente de trabalho.

**7.15.6.** Para solicitar a troca do profissional, a CONTRATANTE deverá oficializar a solicitação via e-mail para a CONTRATADA, que terá até 25 dias úteis para realizar a troca, após o comunicado oficial e formal, podendo sofrer sanção administrativa, descrito no item 30 - SAD do ANEXO VII, caso não realize a substituição no prazo estipulado.

## **7.16. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DE EQUIPE**

**7.16.1.** Deverão ser observadas os requisitos de formação de equipe descritos no ANEXO VIII – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA, onde são descritos os cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, dentre outros.

## **7.17. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

**7.17.1.** A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADA da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

**7.17.2.** A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

**7.17.3.** A demanda que será atendida e executada pela CONTRATADA se dará pelos chamados cadastrados no sistema de chamados;

**7.17.4.** A metodologia de trabalho a ser adotada dependerá do tipo de serviço a ser executado:

**7.17.4.1.** Para os serviços de sustentação (item 6.5), deverá ser observada a metodologia e as orientações descritas no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

**7.17.4.2.** Para os serviços de projetos (item 1.2.4 - serviço de desenvolvimento de software) deverá ser observada a metodologia e as orientações observadas no ANEXO V – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS e demais anexos de projetos.

**7.17.5.** A CONTRATADA deverá apresentar as evidências das execuções realizadas, através dos documentos contidos nos anexos deste documento.

**7.17.6.** É considerada uma execução entregue nas situações:

**7.17.6.1.** Sustentação: em que a CONTRATADA informou e cadastrou todas as evidências da execução no chamado, de acordo com os “entregáveis” de cada serviço de sustentação contidos no ANEXO IV. Sem as evidências cadastradas no chamado, a CONTRATANTE poderá considerar que a execução não foi realizada ou foi realizada de forma parcial.

**7.17.6.2.** Sustentação: outra forma de evidenciar que o chamado foi atendido e concluído é no caso que a CONTRATADA tenha realizado 3 interações (follow-up) em dias com registro na ferramenta de chamados, evidenciando que além do registro no chamado, foi realizado contato telefônico ou e-mail, e, nas 3 interações não ocorreu retorno do usuário. Neste caso, 3 follow-up em dias, com evidências do chamado realizado por telefone, e-mail e na ferramenta, o chamado poderá ser fechado e será considerado atendido. Maiores informações sobre o modelo estão descritas no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, na ficha de cada serviço;

**7.17.6.2.1.** A quantidade adotada atualmente, 3 (três tentativas), para o fechamento por decurso sem retorno do usuário, poderá ser alterada pela CONTRATANTE, desde que alinhada com a CONTRATADA. Porém, caso a quantidade seja alterada, passará a valer no mês subsequente da solicitação.

**7.17.6.3.** Projeto: em que o usuário solicitante do projeto ou algum membro da equipe de gestão ou de fiscalização do contrato aceite a entrega parcial ou total do projeto ou fase de projeto, através da assinatura do termo de encerramento. A assinatura do termo de encerramento caracteriza a concordância com a entrega do projeto, onde os requisitos foram atendidos de forma parcial ou total. O projeto somente poderá ser atualizado em produção caso tenha o seu respectivo termo de encerramento assinado. Caso haja 3 tentativas de contato via mail (com intervalo mínimo de 5 dias úteis) com o usuário solicitante, e que não haja resposta, a CONTRATADA deverá acionar algum membro da equipe de gestão ou de fiscalização do contrato para dar andamento no processo.

**7.17.7.** 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 à sexta-feira, das 8 horas às 17 horas. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

**7.17.8.** 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.

**7.17.9.** O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio dos mesmos contatos publicados no instrumento convocatório, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante legal (nome completo, CPF e telefone) em papel timbrado o qual efetuará a vistoria.

**7.17.10.** Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da CONTRATANTE, o respectivo termo ANEXO IX - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA, o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação;

**7.17.11.** A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde que não esteja esgotada a capacidade da equipe da CONTRATANTE em receber as LICITANTES;

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

**7.17.13.** 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. Caso a LICITANTE opte por não a realizar, deverá preencher a Declaração de responsabilidade contida no ANEXO IX - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA.

## **7.18. SUBCONTRATAÇÃO E OUTRAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**7.18.1.** É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

**7.18.1.1.** Caso a CONTRATADA não possua no seu quadro de funcionários profissionais certificados e qualificados na certificação CFPS (*Certified Function Point Specialist*) ou CFPP (*Certified Function Point Practitioner*), item obrigatório para calcular e valorar projetos mensurados em pontos de função, poderá subcontratar desde que a subcontratação tenha comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso, e que tenha pelo menos 2 anos de certificação e 2 anos de experiência no mercado em mensuração e aferição em PONTOS DE FUNÇÃO, comprovada.

**7.18.1.2.** Sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes do objeto do serviço contratado, até o limite de 25%. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente. nos termos do artigo 122 da Lei nº 14133 de 2021.

**7.18.2.** Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio para a execução do objeto deste Termo de Referência, desde que cumpridas as exigências estabelecidas no Edital e na legislação vigente (Art. 15 da Lei nº 14.133/2021).

**7.18.2.1.** O consórcio deverá indicar expressamente a empresa líder, a qual será a detentora dos poderes de representação dos consorciados perante a Administração Pública durante a licitação e ao longo de toda a vigência do contrato.

**7.18.2.2.** Da Responsabilidade: A empresa líder e as demais empresas integrantes do consórcio responderão solidariamente pelos atos praticados sob o consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

**7.18.2.3.** Nota de Responsabilidade Direta: Sem prejuízo da solidariedade legal, a empresa contratada (líder do consórcio) responderá diretamente e integralmente perante a Administração por todos os serviços executados pelas demais empresas consorciadas, cabendo-lhe a coordenação, supervisão técnica, interlocução única e a garantia da qualidade integrada dos serviços de sustentação, customização e suporte do software e-Cidade.

**7.18.3.** O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

**7.18.4.** Cada licitante, isoladamente ou em grupo, incluindo suas filiais ou empresas do mesmo grupo econômico, poderá apresentar apenas uma proposta. A participação de um mesmo licitante em mais de uma proposta resultará na desclassificação de todas as ofertas envolvidas.

**7.18.5.** Para os efeitos desta norma, compreendem-se como integrantes de um mesmo grupo econômico ou financeiro as empresas que apresentem diretores, representantes legais ou acionistas com participação acima de 5% em comum, bem como aquelas que mantenham relação de dependência ou subsídio financeiro mútuo.

**7.18.6.** É vedada a participação de pessoas físicas ou jurídicas que incorram nas vedações previstas no art. 38 da Lei nº 13.303/2016.

## **7.19. DA PARTICIPAÇÃO DE MEI, ME E EPP**

**7.19.1.** Poderão participar deste Pregão Eletrônico os Microempreendedores Individuais (MEI), as Microempresas (ME) e as Empresas de Pequeno Porte (EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006<sup>9</sup>, desde que:

**7.19.1.1. Enquadramento Legal:** Atendam aos requisitos de faturamento e constituição previstos no art. 3º da LC nº 123/2006, não incorrendo em nenhuma das vedações do § 4º do mesmo artigo.

**7.19.1.2. Declaração de Pleno Atendimento:** Declarem, em campo próprio do sistema eletrônico, no ato da inserção da proposta, que cumprem os requisitos legais para o exercício do tratamento diferenciado.

**7.19.1.3. Formalização Documental:** Apresentem, juntamente com os documentos de habilitação, a declaração de enquadramento conforme o ANEXO VI deste Edital, sob pena de preclusão do direito aos benefícios legais.

**7.19.1.4. Regularidade Fiscal e Trabalhista:** Apresentem toda a documentação de regularidade fiscal e trabalhista exigida, ainda que esta contenha restrições.

- o **a)** Havendo restrição, e sendo o licitante declarado vencedor, ser-lhe-á assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, para a devida regularização, pagamento ou parcelamento do débito e emissão das certidões negativas (ou positivas com efeito de negativa);
- o **b)** O termo inicial do prazo de regularização será o momento da declaração do vencedor pelo Pregoeiro.

**7.19.1.5. Inexistência de Impedimentos:** Não se enquadrem nas vedações de participação previstas no art. 38 da Lei nº 13.303/2016.

**7.19.1.6. Unicidade de Proposta:** Participem de forma isolada e independente, sendo vedada a apresentação de mais de uma proposta por um mesmo grupo econômico ou financeiro (empresas com sócios, diretores ou representantes comuns, ou com participação societária superior a 5%).

**7.19.1.7.** A não regularização da documentação no prazo previsto no item 7.19.1.4., alínea “a”, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Art. 156 da Lei nº 14.133/2021 e demais normas deste Edital, facultando-se à Administração a convocação dos licitantes remanescentes na ordem de classificação ou a revogação do certame.

---

<sup>9</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm)

**7.19.2.** No ato da inserção da proposta no sistema eletrônico, o MEI, ME ou EPP deverá declarar que preenche os requisitos de enquadramento previstos na Lei Complementar nº 123/2006, especialmente os critérios de receita e constituição estabelecidos em seu art. 3º.

**7.19.3.** O licitante deverá declarar, junto ao sistema eletrônico, que não lhe foram aplicadas penalidades de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar perante a Administração Pública Municipal Direta ou Indireta; nem mesmo de declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal, cujos efeitos ainda vigorem.

**7.19.4.** No ato de inserção da proposta no sistema eletrônico, o MEI, ME ou EPP deverá declarar que cumpre os requisitos de enquadramento previstos na Lei Complementar nº 123/2006<sup>10</sup>, especialmente quanto aos critérios estabelecidos em seu art. 3º, para fins de exercício das prerrogativas legais.

**7.19.5.** A licitante enquadrada como MEI, ME ou EPP deverá apresentar declaração de pleno atendimento aos requisitos da Lei Complementar nº 123/2006, especialmente quanto ao disposto em seu art. 3º, utilizando obrigatoriamente o modelo constante no ANEXO VI.

**7.19.6.** As microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais deverão apresentar toda a documentação de regularidade fiscal e trabalhista exigida neste Edital, ainda que esta apresente alguma restrição, conforme assegurado pela Lei Complementar nº 123/2006.

**7.19.7.** Havendo restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, será assegurado ao MEI, ME ou EPP o prazo de 5 (cinco) dias úteis para regularização. O prazo será contado a partir do momento em que o licitante for declarado vencedor, podendo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, para o pagamento, parcelamento de débitos ou emissão de certidões negativas (ou positivas com efeito de negativa).

**7.19.8.** A não regularização da documentação no prazo estabelecido implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 83 da Lei nº 13.303/16. Nesse caso, é facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

## **7.20. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

**7.20.1.** Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

**7.20.2.** O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 58 da Lei nº 14.133/2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**7.20.3.** No prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

**7.20.4.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,04% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 1% (dois por cento).

**7.20.5.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias úteis autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

**7.20.6.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias úteis após o término da vigência contratual.

**7.20.7.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

---

<sup>10</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm)

**7.20.7.1.** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

**7.20.7.2.** prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

**7.20.7.3.** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

**7.20.7.4.** obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

**7.20.8.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**7.20.9.** Garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica no banco que será especificado pela CONTRATANTE, com correção monetária.

**7.20.10.** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**7.20.11.** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**7.20.12.** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

**7.20.13.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 90 (Noventa) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

**7.20.15.** Será considerada extinta a garantia:

**7.20.15.1.** Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

**7.20.15.2.** No prazo de 90 (noventa) dias úteis após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

**7.20.16.** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

**7.20.17.** A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter a qualquer tempo a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

**7.20.18.** O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia de contratação.

## 8. VISTORIA

## **8.1. Da Vistoria Técnica**

A avaliação prévia do local de execução é fundamental para o pleno conhecimento das condições, infraestrutura e peculiaridades do objeto. É facultado ao licitante a realização de vistoria técnica, mediante agendamento prévio, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h. A visita deverá ser acompanhada por servidor designado pela Administração, que atestará a presença do interessado.

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

**8.3.** 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.

### **8.3.1. Do Agendamento**

A solicitação de vistoria deverá ser formalizada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, por meio do e-mail [inserir e-mail da secretaria responsável], indicando o nome completo e CPF do representante.

### **8.3.2. Do Atestado de Vistoria**

Ao término da visita, a Administração fornecerá ao licitante o Atestado de Vistoria, devidamente assinado pelo servidor acompanhante, documento este que poderá instruir o envelope de habilitação.

### **8.3.3. Da Declaração de Pleno Conhecimento**

Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração própria formalizando que possui pleno conhecimento das condições locais e da natureza dos serviços, assumindo total responsabilidade por eventuais erros de dimensionamento em sua proposta.

### **8.3.4. Da Isonomia de Informações**

Eventuais dúvidas técnicas surgidas durante a vistoria deverão ser formalizadas via e-mail ao pregoeiro/comissão de contratação, para que a resposta seja compartilhada com todos os demais interessados, garantindo a transparência e a igualdade entre os licitantes.

### **8.3.5. Limite de Representação**

Cada empresa poderá enviar, no máximo, 02 (dois) representantes para a realização da vistoria, visando não comprometer a rotina administrativa das unidades visitadas.

**8.4.** 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 o ônus dos serviços decorrentes.

**8.5.** A não realização da vistoria não poderá ser alegada como justificativa para pleitos de reequilíbrio ou aditivos.

**8.6.** É facultado a apresentação de declaração de que conhece o local e as condições para a realização do serviço.

## **9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**

**9.1.** Os serviços serão prestados junto as entidades do Poder Executivo Municipal, incluindo a Administração Municipal Direta (Prefeitura) e Indireta (PREVIRG). e do Poder Legislativo Municipal (Câmara de Vereadores).do

município de Rio Grande.

**9.2.** Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

**9.2.1.** Consultar o ETP ANEXO.

**9.3.** A Prefeitura disponibilizará um servidor para dirimir dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e decidir as questões técnicas submetidas pela CONTRATADA, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à CONTRATADA para imediata correção das irregularidades apontadas;

## **9.4. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

**9.4.1.** Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e fiscais do Contrato, será realizada a reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato, os Fiscais do Contrato e o representante legal da CONTRATADA. A reunião será realizada na Sede da CONTRATANTE após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

**9.4.2.** A reunião ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada por igual período a critério da CONTRATANTE;

**9.4.3.** A pauta desta reunião observará, pelo menos:

**9.4.3.1.** Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA. A carta de apresentação do preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, bem como a carta de apresentação e documentação comprobatória da qualificação técnica e experiência profissional, conforme descrita neste Termo de Referência e seus anexos;

**9.4.3.2.** Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso assinado pelo representante legal da CONTRATADA e o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes na CONTRATANTE assinados pelos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação do serviço contratado, conforme modelos descritos nos ANEXOS II e III;

**9.4.3.3.** Lista dos profissionais da CONTRATADA, com os currículos contendo as qualificações e formações acadêmicas e técnicas, conforme estipulado no ANEXO VIII;

**9.4.3.4.** Definição do cronograma de atividades de repasse de conhecimento disponível, para o período de ambientação; Esclarecimentos relativos a questões operacionais, de atendimentos, de projetos, administrativas e de gestão do contrato;

**9.4.3.5.** Definição do prazo para apresentação da documentação comprobatória da qualificação e experiência profissional da equipe;

## **9.5. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**9.5.1.** Os serviços, geralmente, serão realizados e forma remota, nos horários definidos pela CONTRATANTE, devendo respeitar, exclusivamente, os prazos de entrega acordados;

**9.5.2.** Alguns serviços do item 6.5 (sustentação) podem ser solicitados para execução presencial, como capacitação técnica, visita/reunião técnica e operação assistida;

**9.5.3.** Algumas atividades do item 1.2.4 (projetos/desenvolvimento de software em PF) podem ser solicitados com execução presencial, como por exemplo o levantamento de requisitos ou mesmo reuniões de alinhamento;

**9.5.4.** Importante ressaltar que o preposto deve estar disponível para reuniões presenciais sempre que solicitado;

**9.5.5.** A CONTRATANTE não possui qualquer responsabilidade a respeito dos horários em que os serviços serão executados, devendo, apenas, controlar a entrega dentro dos prazos acordados;

**9.5.6.** Excepcionalmente, mediante acordo das partes, a CONTRATADA poderá usufruir das dependências da CONTRATANTE para a execução dos serviços.

## **9.6. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

**9.6.1.** Serão disponibilizados pela CONTRATANTE os modelos de documentos que a CONTRATADA deverá utilizar de forma obrigatória, conforme descritos nos anexos deste documento;

**9.6.2.** Qualquer documento, formulário, material, artefato etc. disponibilizado pela CONTRATANTE e constantes nos anexos deste documento poderão ser modificados ou alterados ao longo da contratação, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão e controle dos serviços realizados, contrato ou fiscalização. Qualquer alteração, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA que terá 30 dias corridos para se adequar;

**9.6.3.** O mesmo para inclusão de novos artefatos e/ou documentos. A CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA que terá 30 dias corridos para se adequar;

**9.6.4.** Qualquer alteração proposta pela CONTRATADA em algum modelo, só será realizado mediante aprovação do gestor de contrato da CONTRATANTE ou substituto designado pelo gestor de contrato;

**9.6.5.** Qualquer alteração executada pela CONTRATADA em artefatos, documentos etc. sem a aprovação da CONTRATANTE implicará em sanção e multa;

**9.6.6.** Será disponibilizada pela CONTRATADA um manual explicando o uso da ferramenta de abertura de chamados.

## **9.7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

**9.7.1.** Todas as informações necessárias para o correto dimensionamento das propostas estão dispostas nos anexos deste termo de referência;

**9.7.2.** A execução dos serviços de projetos de desenvolvimento de software, manutenção e suporte, deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, vide ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

**9.7.3.** O modelo de Ordem de Serviço poderá, a critério da Prefeitura Municipal de Município/UF, ser alterado a qualquer momento para atender às necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução;

**9.7.4.** Em caso de alteração da ORDEM DE SERVIÇO, ela passará a valer no mês subsequente a alteração;

**9.7.5.** A Ordem de Serviço poderá ser replanejada a qualquer momento a critério da CONTRATANTE, o que será registrado no Histórico de Ocorrências da OS;

**9.7.6.** Os serviços serão autorizados pela CONTRATANTE limitados ao volume máximo dimensionado contratualmente. Caso a quantidade executada exceda a quantidade da OS, a CONTRATADA poderá suspender a execução;

**9.7.7.** A CONTRATANTE deverá levar em consideração que poderá haver variação na quantidade de serviços, e por isso deve flexibilizar e organizar as OSs para que não haja suspensão dos serviços, e a CONTRATADA não deve simplesmente dividir a quantidade por 12 (meses), mas sim, distribuir as quantidades de acordo com a demanda, e inclusive abrir OSs complementares quando necessário;

**9.7.8.** Para os serviços de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-cidade, de aplicações secundárias ou de sistemas que integram o e-cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-cidade, implantação do e-cidade, atualização de nova versão do e-cidade ou manutenção (corretiva, evolutiva, preventiva ou adaptativa), remunerados em PONTO DE FUNÇÃO (PF) e solicitados sob demanda deverão ser observados os itens descritos no tópico 1.2.4 deste termo de referência;

**9.7.9.** Para os serviços de sustentação que compreendem o catálogo de serviços descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, informados nos chamados cadastrados, solicitados sob demanda e remunerados em valor fixo mensal, deverão ser observados os itens descritos no tópico 6.5 deste termo de referência;

**9.7.10.** Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá executar os ritos, processos e procedimentos descritos nos modelos de governança de projetos (ANEXO V) e demais anexos contendo os artefatos e materiais necessários para a execução, governança de sustentação descrito no ANEXO IV.

**9.7.11.** Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá executar os ritos, processos e procedimentos descritos nos modelos de governança de sustentação descrito no ANEXO IV.

## **9.8. GARANTIA DE PROPOSTA**

**9.8.1.** A finalidade da garantia de proposta — ou caução de participação — é assegurar que os licitantes mantenham suas propostas durante o procedimento licitatório. Busca-se evitar a recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços ou o contrato, o não recebimento da nota de empenho, ou a omissão na entrega de documentos necessários à formalização. Além disso, a medida visa a afastar licitantes despreparados, aventureiros e descompromissados. Essas garantias preservam a integridade do certame e asseguram a seriedade dos proponentes, contribuindo para uma concorrência justa e isonômica.

**9.8.2.** Será exigida a garantia da proposta de que tratam o art.º 58 da Lei nº 14.133, de 2021:

**Art.º 58.** Poderá ser exigida, no momento da apresentação da proposta, a comprovação do recolhimento de quantia a título de garantia de proposta, como requisito de pré-habilitação.

§ 1º A garantia de proposta não poderá ser superior a **1% (um por cento)** do valor estimado para a contratação.

§ 2º A garantia de proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou da data em que for declarada fracassada a licitação.

§ 3º Implicará execução do valor integral da garantia de proposta a recusa em assinar o contrato ou a não apresentação dos documentos para a contratação.

§ 4º A garantia de proposta poderá ser prestada nas modalidades de que trata o § 1º do art. 96 desta Lei.

**9.8.3.** Prestação de garantia de proposta no valor correspondente a 1% (um por cento) do valor estimado para execução dos serviços, art. 58 da Lei nº 14.133/2021, devendo ser apresentada em uma das modalidades previstas no art.96 § 1º da Lei n.º 14.133/21:

I. Caução em dinheiro;

II. Seguro-garantia;

III. Fiança bancária.

**9.8.4.** Os dados bancários para realização da garantia, na modalidade disposta no art. 96, §1º, inciso I, da Lei Federal 14.133/2021, quais sejam:

Banco do Brasil

Agência: xxx-x

Conta Corrente xxx-x

**9.8.5.** A empresa licitante no ato do cadastramento de sua Proposta de Preço, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, deverá inserir a GARANTIA DE PROPOSTA junto dos documentos de habilitação para o presente objeto, conforme prevê art. 58 da Lei nº 14.133/2021 que estabelece nas licitações que envolvem o fornecimento de bens ou serviços, a possibilidade de exigência da garantia de proposta, que visa a assegurar a manutenção das condições oferecidas pela licitante, protegendo a Administração Pública contra desistências e descumprimentos da proposta.

**9.8.6.** Se for pelo Comprasnet, verificar se já existe essa funcionalidade, caso contrário, solicitar que a Garantia seja apresentada na fase de envio da Proposta, com a ressalva de que a garantia deve ter sido contratada antes da abertura da licitação.

**9.8.7.** O LICITANTE que não apresentar a GARANTIA DE PROPOSTA nas condições estabelecidas neste instrumento e no EDITAL serão inabilitados e estarão impedidos de prosseguir na licitação.

**9.8.8.** A garantia não poderá ter validade inferior a 90 (noventa) dias da abertura do certame;

**9.8.9.** A comissão de Contratação da presente licitação não se responsabilizará por informações prestadas erroneamente pelos licitantes, enviadas para e-mail diferente do informado neste instrumento, assim como solicitações realizadas fora do prazo ou sem tempo hábil para análise e produção dos documentos necessários.

**9.8.10.** A Garantia será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou da data em que for declarada fracassada a licitação.

#### **9.8.11. QUANTIFICAÇÃO DO VOLUME DE SERVIÇOS**

**9.8.11.1.** Os serviços serão demandados por Ordens de Serviço até o limite definido no contrato;

**9.8.11.2.** Para o serviço de projetos de desenvolvimento de software não há garantia de consumo mínimo mensal ou anual por parte da CONTRATANTE, podendo esta solicitar a qualquer tempo e em qualquer tecnologia, qualquer quantidade de serviços dentro do escopo e do prazo contratual;

**9.8.11.3.** O volume deverá obedecer aos critérios mínimos exigidos definidos no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

#### **9.8.12. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**9.8.12.1.** A cada Ordem de Serviço finalizada, a CONTRATADA deverá entregar os seguintes artefatos, conforme o tipo de serviço:

| <b>SERVIÇO</b>   | <b>ARTEFATO</b>                                     |
|--|---|
| Sustentação conforme de definição do catálogo de serviços. | Artefatos compreendidos no ANEXO IV                 |
| Projeto de desenvolvimento de software em PF               | ANEXOS: V, XII, XXVIII, XIX, XVI, XVIII, XXI, XXIII |

**9.8.13.** Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá modificar os documentos já existentes ou criar documentos, com o objetivo de aprimorar a fiscalização e gestão contratual.

**9.8.13.1.** A alteração de documento ou criação de novos não depende da aprovação da CONTRATADA;

**9.8.13.1.1.** Porém ela terá um prazo de até 30 dias úteis para se adequar as modificações realizadas.

#### **9.8.14. PRAZOS ENVOLVIDOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**9.8.14.1.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

**9.8.14.2.** Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos (ou horas corridas, quando definido em horas);

**9.8.14.3.** Todos os eventos de trabalho que envolvam participação de integrantes da CONTRATANTE e/ou órgãos de governo serão realizados de segunda-feira a sexta-feira (dias úteis) das 08:00 às 17:00, exceto feriados, que é o horário de expediente da CONTRATANTE;

**9.8.14.4.** Todos os eventos de trabalho que envolvam participação de integrantes da CONTRATADA em ambiente da CONTRATANTE serão realizados durante o horário de expediente da CONTRATANTE, exceto feriados, salvo acordo entre as partes;

**9.8.14.5.** Excepcionalmente poderão ser realizados eventos de trabalho em horários e datas específicas, como finais de semana ou feriados, porém serão executados de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

**9.8.14.6.** O prazo de início da execução das Ordens de Serviço será contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data da entrega da Ordem de Serviço ao Preposto da CONTRATADA por qualquer meio formal de comunicação, salvo quando definida outra data pela CONTRATANTE na Ordem de Serviço;

**9.8.14.7.** Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato deverão ser prestados imediatamente pela CONTRATADA, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, podendo implicar em sanção e multa caso não seja atendido este prazo.

##### **9.8.14.7.1. Dos Prazos de Execução**

Os serviços deverão obedecer aos marcos temporais estabelecidos nas tabelas abaixo, contados a partir da formalização dos instrumentos de gestão (Ordem de Serviço ou Reunião de Alinhamento).

##### **9.8.14.7.2. Dos Prazos de Execução Ordinária**

| <b>Descrição</b>                       | <b>Início da Execução</b>  | <b>Término da Execução</b>                  |
|--|--|---|
| Sustentação do e-Cidade                | No 1º dia após a abertura da Ordem de Serviço ao final da Implantação de cada Área | Data de encerramento da vigência contratual |
| Projeto de desenvolvimento de software | No 1º dia após a abertura da Ordem de Serviço                                      | Conforme estimativa/cronograma do projeto   |

##### **9.8.14.7.3. Dos Períodos de Implantação e Adaptação**

| <b>Descrição</b>                       | <b>Início da Execução</b>               | <b>Final da Execução</b>                   |
|--|---|--|
| Período de Implantação sistêmica       | No 1º dia após a reunião de alinhamento | Em até 20 dias após reunião de alinhamento |
| Período de Transição Operacional - PTO | No 1º dia após a reunião de alinhamento | Em até 30 dias após reunião de alinhamento |

|                      |                    |   |
|----------------------|--------------------|---|
| Período de Adaptação | No 1º dia após PTO | 30 dias após o Período de Transição Operacional |
|----------------------|--------------------|---|

#### 9.8.14.7.4. Transição Contratual Final (Encerramento)

| Descrição             | Início da Execução                       | Final da Execução                                       |
|-----------------------|--|---|
| Transição do Contrato | Conforme planejamento da nova Contratada | Em até 3 meses que antecedem o encerramento do contrato |

#### 9.8.14.7.5. Do regime de Atendimento/Disponibilidade dos Serviços

| Descrição dos Serviços  | Regime de atendimento e/ou disponibilidade da operação |
|-------------------------|--|
| sustentação do e-cidade | horário de expediente da CONTRATANTE                   |

### 9.9. Especificação da garantia do serviço

9.9.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido no item “Requisitos de Garantia e Manutenção” deste termo de referência.

### 9.10. Formas de transferência de conhecimento

9.10.1. A transferência de conhecimento será realizada de acordo com os serviços a serem realizados. Nos anexos, encontram-se os artefatos que deverão ser utilizados pela CONTRATADA para a realização da transferência de conhecimento;

9.10.2. A transferência de conhecimento deverá obedecer ao que está estabelecido no item “Requisitos de Capacitação”;

9.10.3. A **Transferência de Conhecimento** é obrigação essencial da CONTRATADA e deverá compreender o repasse de informações técnicas, operacionais e de configuração do sistema, garantindo que a equipe da CONTRATANTE detenha autonomia sobre a gestão do software e de seus dados;

9.10.4. Poderão ocorrer sanção e multa caso não ocorra a transferência de conhecimento;

### 9.11. Procedimentos de transição e finalização do contrato

9.11.1. A gestão de transição deverá ser conduzida pela CONTRATANTE que deverá acompanhar o processo no que tange os serviços que estão em execução, englobando os chamados de sustentação;

9.11.2. Para os projetos de desenvolvimento de software em fase de execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o cronograma atualizado de atividades e todos os artefatos produzidos até o momento da finalização.

9.11.3. Deverá realizar uma reunião de status report dos projetos com a equipe técnica da CONTRATANTE onde serão apresentados os cronogramas e artefatos.

9.11.4. Para os chamados em execução dos serviços de SUSTENTAÇÃO que constam no catálogo de serviços do Anexo IV, a CONTRATADA deverá atualizar cada demanda e elaborar um relatório de atendimento e realizar uma reunião de status com a CONTRATANTE onde serão apresentadas as situações de cada chamado;

### 9.12. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

9.12.1. Cada Ordem de Serviço (OS) deverá especificar o volume de serviços demandados, em estrita observância ao modelo constante no Anexo I;

## **9.13. Mecanismos formais de comunicação**

**9.13.1.** O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da CONTRATANTE, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração dela, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto;

**9.13.2.** A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações futuras. Essas reuniões deverão ser realizadas em intervalos de 15 dias ou conforme periodicidade a ser definida pelo Gestor do Contrato. A pauta de cada reunião ordinária será definida pela equipe de fiscalização e comunicada pelo Gestor com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas à CONTRATADA;

**9.13.3.** Toda a execução dos serviços deverá ser administrada por colaborador(a) da CONTRATADA denominado PREPOSTO. Serão utilizados pela CONTRATANTE os seguintes mecanismos de comunicação principais:

**9.13.3.1.** Reunião Inicial: Após a assinatura do CONTRATO, o CONTRATANTE convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas;

**9.13.3.2.** Reuniões extraordinárias: a contratação prevê a realização de reuniões extraordinárias entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo Fiscais Técnico e Administrativo ou pelo Gestor do Contrato com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas úteis. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, necessite de solução imediata;

**9.13.3.3.** Ordem de Serviço: documento utilizado para solicitar à CONTRATADA a prestação de serviço relativos ao objeto do contrato. A Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo Gestor do Contrato, com o de acordo e ciência do Preposto do Contrato e do fiscal técnico;

**9.13.3.4.** Ofícios: documento formal utilizado para troca/registro/oficialização de comunicados, informações, determinações, orientações e afins relacionadas a execução contratual entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

**9.13.3.5.** Telefone/e-mail: para questões corriqueiras/rotineiras relacionadas a prestação dos serviços, meios de comunicação como telefone e e-mail poderão também ser utilizados;

**9.13.3.6.** Chamados: toda demanda deve obrigatoriamente ter um chamado aberto, com o detalhamento na necessidade, com o preenchimento das informações necessárias para que a CONTRATADA entenda a necessidade e execute as respectivas ações. Caso haja alguma comunicação por mail ou whatsapp, a CONTRATADA deve garantir que exista integração com o respectivo chamado, anexando o conteúdo do mail ou mensagem no chamado, permitindo desta forma manter o histórico;

**9.13.4.** As reuniões definidas acima não excluem a existência de outras próprias à prestação dos serviços e têm por finalidade permitir a monitoração técnica da contratação, focando em sua eficácia e eficiência. A eficácia é a medida do cumprimento dos objetivos da contratação, enquanto a eficiência é a medida da minimização dos custos da execução contratual ou nos custos decorrentes dela.

**9.13.5.** As reuniões acima descritas serão realizadas obrigatoriamente no ambiente físico do CONTRATANTE ou através de reuniões virtuais definidas a cargo do CONTRATANTE, e delas participarão os Fiscais Técnico do contrato, o Gestor do contrato, o Preposto do Contrato, e quaisquer outros convidados que o CONTRATANTE e a CONTRATADA julgarem importantes para tratar devidamente as questões previstas em pauta.

**9.13.6.** Ao término das reuniões, a CONTRATADA elaborará ata específica e sucinta com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do CONTRATO.

**9.13.7.** A CONTRATANTE poderá gravar as reuniões sem a necessidade de aprovação pela CONTRATADA.

Porém, a CONTRATANTE deverá comunicar que a reunião será gravada para todos os participantes da reunião.

**9.13.8.** A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

**9.13.9.** São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a contratada, os seguintes:

**9.13.9.1.** Ordem de Serviço;

**9.13.9.2.** Ata de reunião;

**9.13.9.3.** Ofícios;

**9.13.9.4.** Sistema de controle de chamados/atendimento;

**9.13.9.5.** E-mail institucional;

**9.13.9.6.** Reuniões gravadas;

**9.13.9.7.** Qualquer documento que consta nos anexos deste termo de referência;

**9.13.9.8.** Qualquer documento oficial utilizado pela CONTRATADA;

## **9.14. Formas de Pagamento**

**9.14.1.** Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato;

## **9.15. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

**9.15.1.** O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos;

**9.15.2.** O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS II e III;

## **10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:**

**10.1.** A demanda do órgão tem como base as seguintes características, que devem ser observadas pela PROPONENTE para a elaboração de sua proposta técnica e comercial:

### **10.1.1. Escopo tecnológico e ecossistema do Sistema**

A solução foca na implantação, sustentação e evolução do sistema integrado de gestão pública e-Cidade, operado sob licença GPL. O dimensionamento deve considerar não apenas o núcleo do sistema, mas também suas aplicações satélites e integrações obrigatórias:

#### **10.1.1.1. Aplicações secundárias**

O ecossistema do sistema integrado abrange, além do núcleo do e-Cidade, as seguintes soluções e integrações críticas que devem ser sustentadas pela CONTRATADA:

**10.1.1.1.1. Gestão de dados e transparência:** Business Intelligence (BI) e Portal da Transparência.

**10.1.1.1.2. Serviços ao cidadão e educação:** O dimensionamento contempla a implantação integral, configuração e entrada em operação das plataformas de Aplicativo de Serviços (APP), Central de Vagas e Portal do Aluno, visto que o município não possui tais serviços em ambiente online no presente momento.

**10.1.1.1.3. Integrações fiscais e financeiras:** Sustentação e evolução das interfaces de comunicação entre o e-Cidade, os sistemas de Notas Fiscais Eletrônicas (NFes) e o sistema GRM (Guia de Recolhimento Municipal). O serviço deve garantir a Aderência Fazendária, sendo as integrações constantemente adaptadas às diretrizes do órgão fazendário municipal e à legislação tributária vigente (municipal e nacional). Inclui-se a responsabilidade técnica pela geração e validação de arquivos digitais destinados aos órgãos de controle (TCE e STN), assegurando a fidedignidade dos dados integrados e a tempestividade no cumprimento das obrigações acessórias.

**10.1.1.1.4. Ecossistema da Saúde (Interoperabilidade):** A CONTRATADA deverá garantir a sustentação, a manutenção evolutiva e o fluxo contínuo de dados entre o núcleo administrativo (e-Cidade) e os sistemas finalísticos da saúde (e-SUS e G-MUS). O escopo inclui a adequação imediata das interfaces de integração sempre que houver atualizações nas versões dos softwares ou nas exigências do Ministério da Saúde. Deverá ser observada a Conformidade de Dados, garantindo que a troca de informações respeite os padrões de segurança e privacidade estabelecidos pela LGPD, mantendo a integridade e a sincronização do Cadastro Único de usuários do município entre todas as plataformas de forma tempestiva.

**10.1.1.2. Ambiente de hospedagem:** A solução opera em regime On-Premise (infraestrutura local), atualmente estruturada em modelo de Co-location (servidores de propriedade/uso da Prefeitura hospedados em datacenter externo), exigindo expertise em administração de servidores, bancos de dados PostgreSQL e ambiente Linux.

### 10.1.1.3. Responsabilidade técnica

Caberá à CONTRATADA a sustentação técnica das camadas de software, banco de dados e aplicações, devendo articular-se com o provedor do Co-location para questões de conectividade e hardware, quando necessário.

## 10.1.2. Volumetria Operacional e Perfil de Atendimento

Para o correto dimensionamento das equipes de Suporte Nível 1/2/3, a PROPONENTE deverá considerar os seguintes indicadores de demanda:

**10.1.2.1. Base de Usuários:** Estimativa de 1.200 usuários ativos, compreendendo o público interno das diversas unidades administrativas.

**10.1.2.2. Abrangência Institucional:** O atendimento abrange todas as secretarias e órgãos da Administração Direta e Indireta do Município.

**10.1.2.3. Demanda Mensal Estimada:** Volume médio operacional de 300 chamados por mês, considerando oscilações sazonais de demanda.

## 10.1.3. Complexidade de Dados e Estratégia de Migração

O escopo do projeto compreende a conversão e migração integral de dados, impondo à contratada as seguintes responsabilidades:

**10.1.3.1. Auditoria e Higienização:** Realizar análise rigorosa de integridade e consistência das bases históricas, assegurando a compatibilidade técnica para a migração ao ecossistema e-Cidade;

**10.1.3.2. Saneamento de Dados:** Executar rotinas de “Acerto em Base” para o tratamento e correção de inconsistências, duplicidades ou erros provenientes de sistemas legados

**10.1.3.3. Robustez e Performance:** Demonstrar capacidade técnica comprovada para a manipulação e processamento de grandes volumes de dados (Big Data), especificamente nas áreas críticas de Arrecadação, Contabilidade e Gestão de Pessoal.

#### **10.1.4. Obrigações de Manutenção Corretiva, Tecnológica e Legal:**

A contratada deve realizar manutenções corretivas para sanar erros de software, além de atualizações tecnológicas que garantam a segurança e estabilidade das versões das tecnologias utilizadas. O serviço abrange também a manutenção legal, assegurando a conformidade com as legislações federais, estaduais e municipais, bem como as normas dos órgãos de controle. Todas essas atividades, devem ser executadas sem custos adicionais.

#### **10.1.5. Regime de Manutenção Evolução (Pontos de Função)**

O desenvolvimento de novos módulos e a implementação de funcionalidades adicionais serão mensurados pela métrica de Análise de Ponto de Função (APF). A contagem e a aplicação da métrica deverão observar rigorosamente o Manual de Práticas de Contagem (COM – *Counting Practices Manual*) vigente, as normas ISO/IEC 20926 e as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 750, conforme detalhado nas seções pertinentes deste Termo de Referência.

##### **10.1.5.1. Estimativa de Desenvolvimento**

A LICITANTE deverá considerar, para fins de dimensionamento de equipe e proposta comercial, uma demanda anual estimada de 2.400 PF (Pontos de Função). Este volume destina-se ao atendimento de projetos de evolução tecnológica e manutenções evolutivas, devendo a execução observar o cronograma de prioridades definido pela Administração.

#### **10.1.6. Localidade e Modalidade de Execução**

**10.1.6.1. Suporte Técnico (Níveis 1/2/3):** A execução dos serviços de suporte dar-se-á, preferencialmente, de forma remota. No entanto, a CONTRATADA deverá garantir a capacidade de atendimento presencial nas dependências do Município sempre que a natureza do incidente ou a indisponibilidade de acesso remoto assim o exigir.

**10.1.6.2. Operação Assistida e Capacitação:** As atividades de transferência de conhecimento e acompanhamento pós-implantação serão realizadas de forma híbrida. A definição entre a modalidade presencial ou por videoconferência será estabelecida pela Administração, seguindo o cronograma de implantação de cada módulo.

## **11. GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO:**

**11.1.** O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). O prazo de garantia técnica para correções de erros (bugs), defeitos e vícios ocultos nos módulos de softwares desenvolvidos ou customizados será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data do Recebimento Definitivo da respectiva Ordem de Serviço ou entrega, independentemente da vigência do contrato principal. Durante este período, a CONTRATADA obriga-se a corrigir as falhas sem ônus adicional para a Administração.

**11.2.** As funcionalidades entregues via Ponto de Função gozarão de garantia técnica integral de 12 (doze) meses, contados a partir do Aceite Definitivo, cobrindo inclusive falhas identificadas em rotinas de processamento anual ou encerramento de exercício, devendo a correção ocorrer sem ônus adicional ou consumo de novos PFs.

**11.3.** Qualquer especificação técnica prevista neste termo referencial, cuja ausência ou inoperância seja identificada posteriormente, deverá ser criada ou corrigida pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

## 12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

**12.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**12.2.** A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme disposto no Decreto Municipal 19.707/2023.

**12.3.** 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.

**12.4.** As comunicações entre o Município e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**12.5.** O Município poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**12.6.** O Contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.

**12.7.** Somente o Contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

**12.7.1.** A inadimplência do Contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

**12.8.** Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

**12.8.1.** Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

**12.9.** As rotinas de fiscalização são as estabelecidas no Decreto Municipal 19.707/2023.

**12.10.** 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;

**12.11.** As comunicações entre o órgão ou entidade 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;

**12.12.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

**12.13.** A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, que poderá utilizar-se da contratação de terceiros para assisti-la e subsidiá-la de informações pertinentes a essa atribuição, em consonância com as disposições do art. 117 da Lei nº 14.133/2021;

**12.14.** Gestor do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do

contrato, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

**12.15.** A equipe de fiscalização e suas principais responsabilidades serão descritas conforme tópico próprio neste documento;

**12.16.** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa CONTRATADA pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de ato ilícito na execução do contrato. Além disso, a ocorrência de irregularidades não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE;

**12.17.** Todos os artefatos previstos na Ordem de Serviço devem ser entregues conforme as versões estabelecidas neste termo de referência ou acordado entre as partes no ambiente da CONTRATANTE e aderentes aos padrões e modelos de documentos definidos pelo Órgão;

**12.18.** Para os produtos de documentação, estes devem ser entregues em seu formato editável e seguindo as orientações das ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE;

**12.19.** Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de qualidade de entrega e prazo, conforme descrito nos ANEXOS deste documento;

**12.20.** Os produtos decorrentes dos serviços deverão ser entregues e armazenados em repositório de dados da CONTRATANTE;

**12.21.** Caso sejam verificados problemas na entrega da CONTRATADA, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários, sendo o prazo de execução da OS retomada;

**12.22.** Havendo justificativa pela não execução de parte da OS ou falta de documentação ou não atendimento dos critérios de recebimento ou de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa ao Gestor do Contrato que decidirá quanto à aceitação;

**12.23.** Caso alguma entrega seja aceita com restrições, essa gera a obrigação da CONTRATADA sanar as não conformidades, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

**12.24.** O Fiscal Técnico do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório - TRP relativo aos serviços, em até 5 (cinco) dias do Recebimento do Termo de Encerramento da Ordem de Serviço, desde que haja a entrega dos produtos e documentação aplicável referente aos serviços realizados, assim como atendidos os critérios de aceitação e recebimento definidos no Termo de Referência;

**12.25.** O Fiscal Técnico do Contrato promoverá a avaliação da qualidade dos serviços realizados, de acordo com os Critérios de Aceitação e demais requisitos definidos neste Termo de Referência;

**12.26.** Para a realização desta avaliação, a CONTRATANTE poderá solicitar evidências da execução, memória de cálculo executada, documentos descritos no anexo deste termo de referência ou qualquer outro artefato, com a presença de um especialista da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE;

**12.27.** Deverá ser observado o prazo de resposta da CONTRATADA sobre as evidências podendo acarretar sanções e multa caso o prazo não seja atendido;

**12.28.** Após as correções e ajustes, a CONTRATADA disponibilizará o objeto da OS para nova avaliação de qualidade;

**12.29.** Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os critérios de aceitação, o Fiscal Técnico do Contrato realizará o atendimento aos níveis de serviço, visando, se for o caso, aplicação de glosas e sanções específicas à OS;

**12.30.** Após a verificação dos níveis de serviço e validação dos produtos entregues, o Fiscal Técnico e

Administrativo do Contrato confeccionará e assinará o Parecer Circunstanciado em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório, após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato que ensejem correções por parte da CONTRATADA;

**12.30.1.** Caso o prazo não seja respeitado para liberação da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA poderá emitir pelo valor da documentação enviada, e posteriormente, caso haja diferença, o valor será descontado nos próximos meses;

**12.31.** Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

**12.32.** O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

**12.33.** O gestor do contrato verificará a aderência aos termos contratuais;

**12.34.** Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo do Contrato deve indicar os termos que não estão aderentes ao Contrato e o Contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais;

**12.35.** De posse do Termo de Recebimento Definitivo - TRD e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, o gestor do contrato autorizará a CONTRATADA a emitir as Notas Fiscais, por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência;

**12.36.** Após emissão da Nota Fiscal, o Gestor do Contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

**12.37.** Caso sejam identificadas irregularidades pelo Fiscal Administrativo, as mesmas devem ser relatadas ao Gestor do Contrato, para que este encaminhe as respectivas sanções à Área Administrativa;

**12.38.** Os modelos do TRP (Termo de Recebimento Provisório) e TRD (Termo de Recebimento Definitivo) encontram-se nos ANEXOS XIII e XIV, respectivamente;

## 12.1. Governança e cronologia de transição tecnológica

**12.1.1.** Diferente das contratações passadas de softwares proprietários, onde o Município muitas vezes ficava refém de cronogramas unilaterais dos fornecedores, a implantação do e-Cidade exige uma governança rigorosa e compartilhada. Este cronograma não é apenas uma lista de prazos, mas o roteiro para a consolidação da soberania digital da Prefeitura Municipal do Rio Grande (PMRG):

| Evento | Descrição   | Prazo   | Responsável                            | Recorrência |
|--------|---|---|--|-------------|
| A      | Assinatura do contrato  | 10 dias úteis   | CONTRATANTE /<br>CONTRATADA            | Única       |
| B      | Designação da equipe de<br>fiscalização   | 1 dia útil após<br>assinatura do contrato                   | CONTRATANTE                            | Única       |
| C      | Reunião Inicial ( <i>kick-off</i> )   | Até 1 dia útil após início<br>da Ordem de Serviço<br>(O.S.) | Gestor do Contrato –<br>CONTRATANTE    | Única       |
| D      | Definição do repositório/ferramenta<br>de gestão de serviços/artefatos a ser<br>utilizada pela CONTRATADA | Até 3 dias úteis após<br>início da O.S.                     | CONTRATANTE /<br>CONTRATADA            | Única       |
| E      | Emissão da ordem de serviço (O.S.)  | 1 dia útil após<br>designação de<br>gestores e fiscais      | Gestor do<br>Contrato -<br>CONTRATANTE | Mensal      |

|   |   |   |                                  |        |
|---|---|---|----------------------------------|--------|
| F | Inicialização da execução do contrato   | Até 5 dias úteis após início da O.S.  | CONTRATADA                       | Única  |
| G | Capacitação geral de implantação e-Cidade   | Até 90 dias após início da O.S.   | CONTRATADA                       | Única  |
| H | Fim do período de adaptação operacional   | Último dia do 3º mês após início da execução do contrato                              | CONTRATADA                       | Única  |
| I | Revisão e ajustes da solução já implementada e em produção  | Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato                                | CONTRATADA                       | Única  |
| J | Estabilização das soluções e serviços de TIC  | Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato                                | CONTRATADA                       | Única  |
| K | Apresentação da documentação dos serviços executados no mês para fiscalização gerar o Termo de Recebimento Provisório – TRP | Após o encerramento do ciclo mensal, até o 7º (sétimo) dia útil do mês subsequente    | CONTRATADA                       | Mensal |
| L | Geração/Emissão do Termo de Recebimento Provisório – TRP  | Até 10 (dez) dias corridos após a entrega da documentação pela CONTRATADA             | Gestor do Contrato - CONTRATANTE | Mensal |
| M | Geração/Emissão do TRD (Termo de Recebimento Definitivo)  | Até 15 (quinze) dias corridos após a geração do TRP (Termo de Recebimento Provisório) | Gestor do Contrato - CONTRATANTE | Mensal |
| N | Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo.  | Até 3 dias úteis após a emissão do TRD (Termo de Recebimento Definitivo)              | CONTRATADA                       | Mensal |
| O | Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento   | Até 3 dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal                                   | CONTRATANTE                      | Mensal |

## 12.2. Preposto e Equipe Técnica

12.2.1. A Contratada 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;

12.2.2. A CONTRATANTE poderá convocar, quando entender necessário, a presença do preposto nas dependências da CONTRATANTE ou em local a ser designado, sempre quando for solicitado;

12.2.2.1. A convocação deverá ocorrer com uma antecedência de “no mínimo 3 dias úteis”;

12.2.2.2. A ausência do preposto após convocação, sem uma justificativa plausível, poderá acarretar sanção administrativa, conforme descrito no ANEXO VII.

12.2.3. A 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;

12.2.4. Principais atribuições:

| Equipe CONTRATADA |             |             |
|-------------------|-------------|-------------|
| Id                | Responsável | Atribuições |

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| 1 | Preposto       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;</li> <li>▪ Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em andamento e fornecer informações atualizadas ao gestor do contrato, sempre que solicitado;</li> <li>▪ Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das Ordens de Serviço;</li> <li>▪ Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;</li> <li>▪ Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;</li> <li>▪ Elaborar e entregar ao gestor do contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;</li> <li>▪ Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;</li> <li>▪ Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais poderão ensejar rescisão contratual;</li> <li>▪ Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos;</li> <li>▪ Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;</li> <li>▪ Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;</li> <li>▪ Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;</li> <li>▪ Participar de reuniões, quando convocado pelo gestor do contrato, para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho.</li> </ul> |
| 2 | Equipe Técnica | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Execução da análise dos requisitos e artefatos do projeto, de modo a elaborar a quantidade de ponto de função correta de acordo com os requisitos informados;</li> <li>▪ Atendimento as demandas de acordo com cada profissional conforme previsto e especificado neste documento;</li> <li>▪ Elaborar o relatório final da demanda fornecida com as informações necessárias para que a CONTRATANTE possa aprovar o valor do projeto que será executado pelos fornecedores de soluções de software;</li> <li>▪ Fornecer as informações necessárias para que seja elaborado o relatório mensal de atendimento que CONTRATADA irá apresentar no final do mês para faturamento.</li> </ul>  |

### 12.3. Reunião inicial

12.3.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no

Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

**12.3.2.** A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE;

**12.3.3.** A pauta desta reunião observará, pelo menos:

**12.3.3.1.** Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

**12.3.3.2.** Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso e dos termos de ciência;

**12.3.3.3.** Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

**12.3.3.4.** A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

**12.3.3.5.** Apresentação das declarações/certificados/currículos/etc. da equipe, comprovando que a equipe possui as qualificações solicitadas neste termo de referência;

## **12.4. Fiscalização**

**12.4.1.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

## **12.5. Fiscalização Técnica**

**12.5.1.** O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

**12.5.2.** O fiscal técnico do contrato anotar 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.

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

**12.5.4.** 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.

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

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

## **12.6. Fiscalização Administrativa**

**12.6.1.** O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, 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.

**12.6.2.** 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.

## 12.7. Gestor do Contrato

**12.7.1.** O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, 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;

**12.7.2.** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelo gestor 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.

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

**12.7.4.** O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo gestor do contrato 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.

**12.7.5.** 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.

**12.7.6.** 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.

**12.7.7.** Quadro resumo com as principais atribuições da fiscalização:

| Equipe de fiscalização |                    |   |
|------------------------|--------------------|---|
| Id                     | Responsável        | Atribuições Principais  |
| 1                      | Gestor do contrato | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Encaminhamento formal de demandas à CONTRATADA;</li><li>▪ Manutenção do histórico de gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;</li><li>▪ Encaminhamento das demandas de correção e dentro da garantia para a CONTRATADA;</li><li>▪ Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a área administrativa;</li><li>▪ Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto</li></ul> |

|   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
|   |                          | <p>da CONTRATADA; e</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual</li> <li>▪ Elaboração do TRD (Termo de Recebimento Definitivo) – <b>ANEXO XIII</b></li> </ul>  |
| 2 | Fiscal técnico           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório – TRP quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço – <b>ANEXO XII</b></li> <li>▪ Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;</li> <li>▪ Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;</li> <li>▪ Confecção e assinatura do Parecer Circunstanciado e demais documentos da fiscalização com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais;</li> <li>▪ Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</li> <li>▪ Verificação de manutenção das condições definidas nos modelos de execução e de gestão do contrato;</li> <li>▪ Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.</li> </ul> |
| 3 | Fiscal<br>Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificação de aderência aos termos contratuais;</li> <li>▪ Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;</li> <li>▪ Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.</li> </ul>  |

## 12.8. TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO

**12.8.1.** A CONTRATANTE deve estabelecer procedimento relacionado à transição e encerramento contratual, incluindo, no mínimo, a obrigação do integrador em efetuar a devolução dos dados, informações e sistemas à contratante, a eliminação de dados, a retenção de dados conforme legislação e a garantia ao direito ao esquecimento para os dados pessoais.

**12.8.2.** Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso);

**12.8.3.** Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (três) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias, após a data da notificação;

**12.8.4.** No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis,

responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição;

**12.8.5.** Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes;

**12.8.6.** A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os empregados da CONTRATANTE, e/ou outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela CONTRATANTE;

**12.8.7.** Toda base de conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato;

**12.8.8.** Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato;

**12.8.9.** Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE;

**12.8.10.** Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE ou por ela designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição;

**12.8.11.** O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis;

**12.8.12.** Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente;

**12.8.13.** Ao final do contrato a CONTRATADA deverá fornecer todos os dados registrados no sistema de chamados para a CONTRATANTE, em um formato que seja possível uma migração de dados para outro sistema. Entenda-se que o backup dos dados deve ser acessível e principalmente compreensível, ou seja, que haja uma documentação que permita entender o conteúdo dos dados fornecidos.

## **13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:**

**13.1.** O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) sobre o Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA;

**13.1.1.** Entende-se como Acordo de Nível de Serviço (ANS) o compromisso documentado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE sobre a qualidade esperada do serviço, enquanto o Nível Mínimo de Serviço (NMS) é o limite inferior aceitável de desempenho, abaixo do qual penalidades podem ser aplicadas.

**13.2.** A CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e garantir que sejam mantidos

com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade, conforme ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

**13.3.** Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada;

**13.3.1.** não produzir os resultados acordados;

**13.3.2.** deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**13.3.3.** deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

**13.4.** A utilização do IMR (Instrumento de Medição de Resultado) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

**13.5.** O valor previsto para pagamento de uma OS poderá sofrer desconto, dependendo do valor atingido para cada NMS, conforme definido neste tópico;

**13.6.** A CONTRATADA deverá atender aos níveis mínimos de serviço definidos. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

**13.6.1.** Períodos de interrupção previamente acordados;

**13.6.2.** Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

**13.6.3.** Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede da CONTRATANTE, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);

**13.6.4.** Falhas da infraestrutura da CONTRATANTE (exemplo: link de comunicação, equipamentos servidores, elementos de rede, servidores e *storages*);

**13.6.5.** Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação da CONTRATANTE que impeçam a plena execução dos serviços;

**13.6.6.** Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública);

**13.7.** A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelo gestor do contrato, referente às Ordens de Serviço encerradas no mês anterior, e constarão em Relatório Mensal de Fiscalização;

**13.8.** A CONTRATADA deverá executar os serviços e entregar os produtos cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado, conforme ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

**13.9.** A recorrência do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente, além de multas e penalidades;

**13.10.** A glosa ou a multa efetuada em uma ordem de serviço devido a um indicador não excluem a incidência de glosa na mesma ordem de serviço devido a outro indicador;

**13.11.** Toda e qualquer suspensão da execução pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade;

**13.12.** Consideram-se OSs encerradas aquelas que tiveram seus Termos de Encerramento e Termo de Recebimento Definitivo – TRD emitidos;

13.13. Para os cálculos dos NMSE, os valores decimais serão apresentados com 2 (duas) casas decimais sem arredondamento, podendo este mecanismo, a critério da CONTRATANTE, ser modificado;

13.14. A avaliação da execução do objeto utilizará o IMR, conforme previsto no ANEXO VII;

13.15. No ANEXO encontra-se a ficha completa de cada indicador da tabela abaixo, incluindo exemplos;

13.16. Indicadores propostos:

| Seq | Indicador | Descrição  |
|-----|-----------|--|
| 1   | ICR       | Indicador de Chamados Reabertos                      |
| 2   | IABC      | Indicador de Atualização da Base de Conhecimento     |
| 3   | ICA       | Indicador de Conformidade dos Artefatos              |
| 4   | IAP       | Indicador de Atendimentos aos Prazos                 |
| 5   | IAE       | Indicador de Aceitação de Entrega                    |
| 6   | TIS       | Tratamento de incidentes/suporte técnico/manutenções |
| 7   | SAD       | Sanções Administrativas                              |

### 13.17. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

13.17.1. As ocorrências administrativas serão pontuadas conforme a tabela abaixo. A soma da pontuação mensal (SAD) definirá o percentual de glosa a ser aplicado sobre a fatura, seguindo a **Regra de Cálculo Unificada**:

| TABELA DE REFERÊNCIA DA GLOSA ADMINISTRATIVA (SAD MENSAL) |            |  |                   |
|---|------------|--|-------------------|
|   | <b>1</b>   | 0 a 10 Pontos: Sem glosa pecuniária.   |                   |
|   | <b>2</b>   | 11 a 20 Pontos: Glosa de 5% sobre a fatura.  |                   |
|   | <b>3</b>   | 21 a 30 Pontos: Glosa de 7% sobre a fatura.  |                   |
|   | <b>4</b>   | Acima de 30 Pontos: Glosa de 10% sobre a fatura + Abertura de processo sancionatório.                        |                   |
|   | <b>5</b>   | Glosa (SAD): É o desconto automático por falhas na "rotina" (reuniões, preposto, relatórios).                |                   |
|   | <b>6</b>   | Multa (Penalidade): É o processo administrativo para faltas graves (fraude, vazamento de dados, inexecução). |                   |
| ID  | Ocorrência | Glosa  | Penalidade/Sanção |

| 1                                | Ausentar-se injustificadamente da reunião inicial ou de reuniões convocadas pelo CONTRATANTE | <p>Item 19 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 03 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 286 1177 680"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>   | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência   |
|----------------------------------|--|---|----------------------------------|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|---|
| Tabela de glosas administrativas |  |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | Não indicar formalmente o preposto no prazo disposto no termo de referência                  | <p>Item 20 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 833 1177 1227"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>  | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência. Em caso de permanecer a omissão por mais de 15 dias corridos, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 28                                    |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | Não responder os pedidos de esclarecimento no prazo disposto no termo de referência          | <p>Item 09 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1379 1177 1774"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e os pedidos forem respondidos em até 15 dias corridos. Multa compensatória de 0,5% a 2,5% do valor <b>mensal</b> nos demais casos. |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |

| 4                                | Não apresentar na integralidade os documentos e termos exigidos na reunião inicial   | <p>Itens 1 e 21 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontuam 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 286 1177 676"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e os documentos forem apresentados em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal nos demais casos   |
|----------------------------------|--|---|--|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|--|
| Tabela de glosas administrativas |  |   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 5                                | Atraso no início imediato da execução dos serviços.  | -----   | Multa moratória de 0,5% do valor do <b>mês</b> por dia de atraso, limitado a 5% do valor <b>mensal</b> . Em caso de permanecer a omissão por mais de 10 dias corridos, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29 |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 6                                | Deixar de apresentar o currículo de determinado técnico de acordo com o prazo estipulado no termo de referência              | <p>Item 6 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 03 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1146 1177 1536"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>      | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a apresentação ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 3% do valor <b>mensal</b> nos demais casos   |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 7                                | Atrasar o cumprimento de ordem de serviço ou não realizar o cumprimento integral da ordem de serviço em até 15 dias corridos | <p>Item 4 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1688 1177 2078"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>      | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa moratória de 0,5% por dia do valor mensal <b>até o limite de 5%</b> dos serviços respectivos nos demais casos |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |

| 8                                | Atrasar o cumprimento de ordem de serviço ou não realizar o cumprimento integral da ordem de serviço por mais de 15 dias corridos             | <p>Item 4 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 286 1177 676"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>           | Tabela de glosas administrativas  |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Multa compensatória de 10% do valor mensal dos serviços respectivos, além de multa moratória de 1% ao dia, a partir do 16º dia de atraso, limitado a 20% do valor mensal dos serviços respectivos. Em caso de permanecer a omissão por mais de 60 dias, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29 |
|----------------------------------|---|--|---|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|---|
| Tabela de glosas administrativas |   |  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%   |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 9                                | Suspender ou interromper, sem justificativa e comunicação prévia, os serviços a serem prestados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito | <p>Item 11 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 833 1177 1223"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>         | Tabela de glosas administrativas  |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e os serviços forem restabelecidos em até 300 minutos. Multa compensatória, entre 0,5% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos  |
| Tabela de glosas administrativas |   |  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%   |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 10                               | Não disponibilizar acesso para quaisquer das plataformas, centrais de monitoramento, git, sites ou ambientes previstos no termo de referência | <p>Item 22 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês.</p> <p>A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="577 1420 1161 1809"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas  |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 10% do valor mensal dos serviços nos demais casos.  |
| Tabela de glosas administrativas |   |  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%   |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 11                               | Não realizar os atos de transição e finalização do contrato ou realizá-los em desconformidade com o termo de referência                       | -----  | Multa compensatória de 3% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |

|                                  |   |  | inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|---|
| 12                               | Dar causa, por ação ou omissão, ainda que de forma culposa, a acessos de terceiros aos recursos do CONTRATANTE  | -----  | Multa compensatória de 3% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração e inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 13                               | Não informar, em tempo hábil, ao CONTRATANTE de solicitação de acesso de dados e informações por parte de terceiros ou governos estrangeiros, mesmo respaldado em autorização judicial. | -----  | Multa compensatória de 0,5% a 5% do valor mensal dos serviços. Em caso de reincidência específica ou em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será declarada a inexecução total do contrato e aplicada as sanções previstas no id 29                |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 14                               | Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE   | -----  | Multa compensatória de 5% a 25% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 15                               | Não realizar os atos de transferência de conhecimento previstos no termo de referência  | <p>Item 17 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o treinamento ocorrer em até 07 dias corridos. Multa compensatória de 0,5% a 5% do valor mensal dos serviços. Em caso de reincidência específica ou em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será declarada a inexecução total do contrato e aplicada as sanções previstas no id 29 |
| Tabela de glosas administrativas |   |  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |

| 16                               | Incluir, dentro dos documentos de cobrança, serviços ou recursos que não foram solicitados por Ordem de Serviço ou requeridos por outros meios pelo CONTRATANTE | <p>Item 23 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 286 1177 676"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>   | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o erro. Multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal do serviço nos demais casos  |
|----------------------------------|---|---|----------------------------------|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|--|
| Tabela de glosas administrativas |   |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 17                               | Não informar, em tempo hábil, qualquer ocorrência ou fato superveniente que possa comprometer a execução dos serviços   | <p>Item 24 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 831 1177 1220"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>  | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado, assim como multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal dos serviços |
| Tabela de glosas administrativas |   |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 18                               | Cobrar por serviços ou recursos declarados gratuitos  | <p>Item 25 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1377 1177 1767"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o erro. Multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal dos serviços nos demais casos  |
| Tabela de glosas administrativas |   |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |

| 19                               | Não realizar os serviços de garantia das aplicações/projetos/funcionalidades/etc., conforme estipulado no item GARANTIA (ANEXO VI)   | <p>Item 16 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 300 1177 692"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>   | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o serviço de garantia em até 7 dias corridos. Multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado |
|----------------------------------|--|---|--|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|--|
| Tabela de glosas administrativas |  |   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 20                               | Realizar, sem prévia autorização ou fora dos casos delimitados no termo de referência, qualquer tipo de alteração, cópia ou tratamento dos dados disponibilizados pelo CONTRATANTE | -----   | Multa compensatória de 5% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 21                               | Não realizar a integralização ou complementação da garantia exigida contratualmente nos prazos dispostos no contrato   | <p>Item 26 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1256 1177 1648"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 10% do valor mensal dos serviços nos demais casos  |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 22                               | Obter resultado inferior a 50% no Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA  | -----   | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29                              |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |

| 23                               | Obter resultado inferior a 60% no Indicador de Atendimento aos Prazos – IAP  | -----  | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29                                 |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
|----------------------------------|--|--|---|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|-------------|
| 24                               | Prestar declaração falsa durante a execução do contrato  | -----  | Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 25                               | Praticar ato fraudulento na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza   | -----  | Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 26                               | Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013  | -----  | Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 27                               | Descumprir outras obrigações previstas no termo de referência ou no instrumento contratual não especificadas anteriormente, que não causem a inexecução total do contrato ou grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo | <p>Item 15 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 03 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas  |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência |
| Tabela de glosas administrativas |  |  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%  |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%   |   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |
| 28                               | Descumprir obrigação passível de advertência, após ter sofrido duas ou mais sanções de advertência, durante toda a vigência contratual   | -----  | Multa compensatória de 0,5% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado. |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |             |

| 29                               | Descumprir outras obrigações previstas no termo de referência ou no instrumento contratual não especificadas anteriormente, que causem inexecução total do contrato ou causem grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo | -----  | <p>Multa compensatória de 0,5% a 10% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado.</p> <p>Em caso de ser declarada a inexecução total do contrato, será realizada, conjuntamente com a aplicação de penalidades, a rescisão unilateral do contrato</p> |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|--|
| 30                               | Deixar de substituir profissional considerado inadequado pelo contrato em até 25 dias úteis após a solicitação formal.  | <p>Item 2 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 882 1177 1276"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>  | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | <p>Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e a substituição ocorrer em até 10 dias corridos após a notificação. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal dos serviços nos demais casos enquanto não ocorrer a substituição.</p>   |
| Tabela de glosas administrativas |   |  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 31                               | Deixar de comunicar a demissão ou saída de algum membro da equipe da CONTRATADA no prazo de 10 dias úteis conforme estipulado neste documento.  | <p>Item 3 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 03 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1438 1177 1832"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | <p>Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e a comunicação não ocorrer em até 07 dias corridos após a notificação. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal dos serviços nos demais casos enquanto não ocorrer a comunicação.</p> |
| Tabela de glosas administrativas |   |  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |

| 32                               | Deixar de comunicar de forma oficial, em até 10 dias úteis, a contratação de um novo profissional da equipe da CONTRATADA.         | <p>Item 5 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 286 1177 680"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>    | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência   |
|----------------------------------|--|---|----------------------------------|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|---|
| Tabela de glosas administrativas |  |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 33                               | Utilizar qualquer documento ou artefato sem aprovação da CONTRATANTE, substituindo documentos informados nos anexos ou no contrato | <p>Item 8 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 03 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 833 1177 1227"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>   | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | <p>Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 5% do valor mensal dos serviços, nos demais casos enquanto estiver utilizando documento sem aprovação da CONTRATANTE.</p> <p>Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29</p> |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 34                               | Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, sem autorização prévia.                               | <p>Item 10 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1379 1177 1774"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | <p>Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos enquanto não devolverem o que foi retirado. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29</p>                               |
| Tabela de glosas administrativas |  |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |

| 35                               | Utilizar as dependências da contratante para fins diversos do objeto do contrato.   | <p>Item 12 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 295 1177 689"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>   | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal dos serviços nos demais casos enquanto estiverem usando as dependências para outros fins. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29 |
|----------------------------------|---|---|----------------------------------|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|--|
| Tabela de glosas administrativas |   |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 36                               | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.   | <p>Item 13 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 853 1177 1247"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>  | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29  |
| Tabela de glosas administrativas |   |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 37                               | Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar. | <p>Item 14 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 05 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá “apontar” o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.</p> <table border="1" data-bbox="571 1400 1177 1794"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 3,0% do valor do contrato nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29  |
| Tabela de glosas administrativas |   |   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| Seq                              | Faixa de pontuação  | Glosa   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos  | -----   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos   | Glosa de 5%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos   | Glosa de 7%   |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |
| 4                                | Mais de 30 Pontos   | Glosa de 10%  |                                  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |  |

| 38                               | Aplicar medida de contorno para resolver incidente no sistema ou ambiente sem<br><b>AUTORIZAÇÃO DA CONTRATANTE</b>                                       | Item 18 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.<br><table border="1" data-bbox="571 295 1177 689"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table>  | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 3,0% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29 |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|-----|--------------------|-------|---|------------------|-------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|-------------|---|-------------------|--------------|---|
| Tabela de glosas administrativas |  |  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 39                               | Não apresentar o plano de ação para as execuções de medida de contorno, conforme estipulado no indicador TIS ou apresentar depois do prazo estabelecido. | Item 07 do indicador SAD, do ANEXO VII, que pontua 10 pontos por ocorrência/mês. A faixa de pontuação que irá "apontar" o % da glosa no mês é obtida com a soma de todas as ocorrências administrativas ocorridas no mês.<br><table border="1" data-bbox="571 855 1177 1249"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabela de glosas administrativas</th> </tr> <tr> <th>Seq</th> <th>Faixa de pontuação</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De 0 a 10 Pontos</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De 11 a 20 Pontos</td> <td>Glosa de 5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>De 21 a 30 Pontos</td> <td>Glosa de 7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mais de 30 Pontos</td> <td>Glosa de 10%</td> </tr> </tbody> </table> | Tabela de glosas administrativas   |  |  | Seq | Faixa de pontuação | Glosa | 1 | De 0 a 10 Pontos | ----- | 2 | De 11 a 20 Pontos | Glosa de 5% | 3 | De 21 a 30 Pontos | Glosa de 7% | 4 | Mais de 30 Pontos | Glosa de 10% | Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 3,0% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29 |
| Tabela de glosas administrativas |  |  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| Seq                              | Faixa de pontuação   | Glosa  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 1                                | De 0 a 10 Pontos   | -----  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 2                                | De 11 a 20 Pontos  | Glosa de 5%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 3                                | De 21 a 30 Pontos  | Glosa de 7%  |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 4                                | Mais de 30 Pontos  | Glosa de 10%   |  |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 40                               | Obter resultado inferior a 50% no Indicador de Aceitação de Entrega – IAE  | -----  | Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 5% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29 |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |
| 41                               | Não ter disponível as funcionalidades especificadas no Anexo XV – Funcionalidades do e-cidade  | -----  | Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado.   |  |  |     |                    |       |   |                  |       |   |                   |             |   |                   |             |   |                   |              |   |

### 13.17.2. Do Procedimento de Apuração e Consolidação Mensal (Rito de Glosa)

Ao final de cada período de faturamento, o **Gestor do Contrato** consolidará as ocorrências registradas ao longo do mês em um **Relatório de Monitoramento de Desempenho**.

1. **Cálculo da Pontuação SAD:** O somatório dos pontos de todos os IDs de ocorrência (1 a 35) resultará na pontuação total do indicador **SAD** do mês. Este total definirá o percentual de glosa administrativa a ser aplicado sobre o valor da nota fiscal, conforme a **Tabela de Referência da Glosa Administrativa**;
2. **Cumulatividade Limitada:** As glosas derivadas do indicador SAD são cumulativas com as glosas de desempenho técnico (SLA/TIS, ICA, IAP, etc.), respeitando-se o **limite global de 20% (vinte por cento)** do valor da fatura mensal;
3. **Direito ao Contraditório:** Após a consolidação da pontuação e definição do percentual de glosa, a CONTRATADA será notificada para, querendo, apresentar justificativa ou defesa prévia no prazo de **5 (cinco) dias úteis**;
4. **Decisão e Pagamento:** Caso a justificativa não seja aceita, a glosa será aplicada diretamente no documento de cobrança do mês de apuração. A aplicação da glosa (desconto por serviço desconforme) não impede que a Administração, em paralelo, instaure processo administrativo específico para aplicação de multas contratuais (sanção punitiva) para os casos de maior gravidade ou reincidência, garantindo a separação entre a recuperação do valor por serviço não prestado e a punição pelo ato ilícito.

**13.18.** O item 3 “Serviço de Implantação de Softwares”, sendo de serviço não continuado deverá seguir o seguinte Cronograma Físico-Financeiro para proporções e desembolso:

#### 13.18.1. IMPLANTAÇÃO por Área:

| IMPLANTAÇÃO por Área |                        |              |
|----------------------|------------------------|--------------|
| Área                 | Parcela da Implantação | Complexidade |
| Tributário           | 18,43%                 | Alta         |
| Folha                | 18,43%                 | Alta         |
| Financeiro           | 12,63%                 | Normal       |
| Patrimonial          | 12,63%                 | Normal       |
| Processo Eletrônico  | 12,63%                 | Normal       |
| Educação             | 12,63%                 | Normal       |
| Saúde                | 12,63%                 | Normal       |
|                      | <b>100%</b>            |              |

#### 13.18.2. IMPLANTAÇÃO por Eventos de Área de complexidade Alta:

| IMPLANTAÇÃO por Eventos de Área de complexidade Alta |  |                 |            |  |
|--|--|-----------------|------------|--|
| Evento   | Atividade da Implantação                               | Parcela da Área | Duração    | Forma de Faturamento                               |
| Evento 1   | Diagnóstico/Aderência                                  | 4,25%           | 30 dias    | Único.<br>Após conclusão e aceite.                 |
|  | Configuração / Parametrização inicial                  |                 |            |  |
| Evento 2   | Migração   | 67,92%          | 150 dias   | Único.<br>Após conclusão e aceite.                 |
|  | Retrabalho migração (correções)                        |                 |            |  |
|  | Customizações/Adaptações pré-implantação               |                 |            |  |
|  | Validação da migração                                  |                 |            |  |
|  | Homologação da migração                                |                 |            |  |
| Evento 3   | Capacitação geral                                      |                 |            |  |
| Evento 3   | Suporte N1-N2-N3 / Acompanhamento / Operação assistida | 27,83%          | 90 dias    | Mensal. Total de 3 meses.<br>(Ref.Parc.Mês: 9,28%) |
|  |  | <b>100%</b>     | <b>270</b> |  |

#### 13.18.3. IMPLANTAÇÃO por Eventos de Área de complexidade Normal:

| IMPLANTAÇÃO por Eventos de Área de complexidade Normal |
|--|
|--|

| Evento   | Atividade da Implantação                                       | Parcela da Área | Duração    | Forma de Faturamento                                |
|----------|--|-----------------|------------|---|
| Evento 1 | Diagnóstico/Aderência<br>Configuração / Parametrização inicial | 6,20%           | 30 dias    | Único.<br>Após conclusão e aceite.                  |
| Evento 2 | Migração   | 60,77%          | 90 dias    | Único.<br>Após conclusão e aceite.                  |
|          | Retrabalho migração (correções)                                |                 |            |   |
|          | Customizações/Adaptações pré-implantação                       |                 |            |   |
|          | Validação da migração  |                 |            |   |
|          | Homologação da migração  |                 |            |   |
| Evento 3 | Capacitação geral  |                 |            |   |
| Evento 3 | Suporte N1-N2-N3 / Acompanhamento / Operação assistida         | 33,03%          | 90 dias    | Mensal. Total de 3 meses.<br>(Ref.Parc.Mês: 11,01%) |
|          |  | <b>100%</b>     | <b>270</b> |   |

## 14. DO RECEBIMENTO:

**14.1.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, em até 15 (quinze) dias, tendo como termo inicial a comunicação escrita do Contratado do término da execução, de acordo com as etapas previstas para a execução contratual, mediante os seguintes requisitos:

**14.1.1.** O Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços que se fizerem necessários, cabendo ao Fiscal Técnico anotar no Histórico de Gerenciamento do Contrato, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, de acordo com o art. 20, inc. II do Decreto Municipal 19.707/2023.

**14.1.2.** 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, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada.

**14.1.3.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação à Contratada, as suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**14.1.4.** O Contratado fica obrigada 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 medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Histórico de Gerenciamento do Contrato.

**14.2.** O recebimento definitivo cabe ao Gestor do Contrato ou Comissão por ele designada, conforme art. 22 do Decreto Municipal 19.707/2023.

**14.2.1.** Os serviços serão recebidos definitivamente em até 90 (noventa) dias, a contar da total execução do objeto, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

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

**14.2.3.** 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 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

**14.2.4.** O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**14.2.5.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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.

**14.2.6.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei 14.133/2021.

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

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

**14.5.** As demais informações acerca do pagamento, constam na Minuta de Contrato.

**14.6.** 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.

#### **14.7. Procedimentos de Testes e Inspeção**

O processo de aceitação dos serviços, essencial para a emissão dos **Termos de Recebimento Provisório e Definitivo**, consistirá na avaliação rigorosa dos seguintes itens, sem prejuízo de outras verificações julgadas necessárias:

##### **14.7.1. Conformidade Metodológica**

Validação da aderência aos ritos de governança, metodologias de desenvolvimento e padrões de qualidade estabelecidos na execução dos serviços.

##### **14.7.2. Integridade de Artefatos**

Verificação da entrega e da qualidade técnica de todos os artefatos e documentos obrigatórios previstos para cada etapa do ciclo de vida do serviço.

##### **14.7.3. Evidências de Execução**

Análise das evidências materiais (testes de software, logs, telas, atas ou relatórios) que comprovem a efetiva realização e funcionalidade do serviço pleiteado.

##### **14.7.4. Tratamento de Exceções**

Avaliação técnica das justificativas e dos motivos que levaram à aplicação de medidas de contorno (workarounds), garantindo que estas não comprometam a integridade definitiva da solução.

#### **14.8. Auditoria de Mudanças Emergenciais (GMUD)**

**14.8.1. Definição:** Considera-se GMUD Emergencial aquela realizada fora do fluxo de planejamento padrão para sanar situações críticas que coloquem em risco a continuidade dos serviços de TI, conforme os preceitos do framework ITIL. No contexto do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a GMUD é um processo que visa garantir que as alterações nos serviços de TI sejam planejadas, autorizadas e implementadas de forma controlada, minimizando os riscos e impactos sobre o negócio. Uma GMUD emergencial é uma exceção a esse processo padrão, já que é realizada a partir de uma necessidade imediata e urgente de implementar uma alteração na infraestrutura de TI. Isso geralmente acontece quando uma situação crítica surge e precisa ser resolvida rapidamente para minimizar ou evitar interrupções significativas nos serviços de TI.

##### **14.8.2. Análise de Causa Raiz:**

Toda GMUD Emergencial será objeto de verificação rigorosa pela Fiscalização para identificação do fato gerador, classificada entre:

###### **14.8.2.1.1. Aderência ao Negócio:**

Demandas urgentes e imprevistas solicitadas pela Administração;

###### **14.8.2.1.2. Falha Técnica Externa:**

Eventos de infraestrutura ou terceiros fora do controle da Contratada;

#### 14.8.2.1.3. Erro de Implementação ou Sustentação:

Falhas decorrentes de serviços executados pela CONTRATADA.

#### 14.8.2.2. GMUDS EMERGENCIAIS, Impacto:

Caso a GMUD Emergencial seja motivada por erro de implementação ou negligência da CONTRATADA, os custos e esforços decorrentes não serão passíveis de faturamento, podendo ainda ensejar sanções administrativas conforme o SLA de qualidade.

#### 14.8.2.3. Classificação e Responsabilidade (GMUD Emergencial):

Toda Mudança Emergencial deverá ser acompanhada de relatório de causa raiz, devendo a fiscalização classificar sua origem para fins de aceite:

##### 14.8.2.3.1. Necessidade do Negócio

Alterações urgentes solicitadas pela Administração ou decorrentes de fatos supervenientes;

##### 14.8.2.3.2. Falha de Terceiros/Infraestrutura

Problemas em serviços externos não geridos pela Contratada;

##### 14.8.2.3.3. Responsabilidade da CONTRATADA

Erros de software, bugs não identificados em homologação, falhas de configuração ou de implementação.

**Parágrafo Único:** Mudanças emergenciais motivadas por falhas de responsabilidade da **CONTRATADA** serão classificadas como **retrabalho**, não sendo passíveis de remuneração e podendo impactar os indicadores de qualidade (SLA).

##### 14.8.2.4. Procedimentos Complementares de Inspeção

Além das verificações mencionadas, a Administração reserva-se o direito de realizar:

14.8.2.4.1. **Auditoria de Código:** Verificação da qualidade e segurança do código-fonte entregue;

14.8.2.4.2. **Validação de Segurança:** Testes de vulnerabilidade em novas funcionalidades;

14.8.2.4.3. **Conferência de Logs:** Verificação de rastreabilidade das ações executadas em ambiente de produção.

14.8.2.5. Sendo assim, é importante avaliar o motivo e o que ocasionou a necessidade da GMUD emergencial: atender ao negócio, problema de software ou erro de implementação pela CONTRATADA.

14.8.3. Os demais procedimentos de inspeções e testes para avaliar o serviço da CONTRATADA.

## 15. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

15.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

15.2. Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os requisitos de habilitação, bem como apresentar as Declarações exigidas no Edital.

15.2.1. Apresentar os seguintes requisitos, atestados de capacidade técnica e as respectivas comprovações de vínculo trabalhista que a empresa possui em seu quadro funcional, no mínimo:

15.2.1.1. Declaração, na forma do art. 67, III da Lei nº 14.133, de 2021, com a indicação do pessoal técnico disponível para a realização do objeto da licitação, incluindo a qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, contendo, no mínimo:

**15.2.1.1.1. Gerência de Projetos e Metodologia:** A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) ou mais profissionais detentores de certificação em Gestão de Projetos (PMP/PMI) ou certificações em metodologias ágeis (ex: Scrum Alliance, Scrum.org, Lean Kanban University, EXIN, Scaled Agile, Agile Institute Brazil ou equivalentes), devidamente vigentes.

- **Experiência:** Mínima de 02 (dois) anos em gestão de projetos de tecnologia.
- **Comprovação:** A documentação deverá ser apresentada no momento da assinatura do contrato.
- **Atribuições:** O Gerente de Projetos atuará como interlocutor principal junto à TI do Município, sendo responsável por garantir a aderência às metodologias ágeis e o rigor técnico na medição de Pontos de Função (PF), assegurando que as entregas cumpram o rito de homologação e os critérios de qualidade estabelecidos

**15.2.1.1.2. Equipe Técnica Operacional:** declaração deverá apresentar, em relação a todos os profissionais listados para compor a equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, os seguintes dados:

A licitante deverá apresentar declaração formal listando a equipe técnica chave, contendo:

**15.2.1.1.2.1.** Nome completo e CPF, em observância à LGPD, com o objetivo de identificação estrita necessária para a fase de habilitação técnica, devendo tais dados ser protegidos contra acessos não autorizados em publicações de transparência passiva;

**15.2.1.1.2.2.** Vínculo profissional (CLT, sócio ou contrato de prestação de serviços futuro);

**15.2.1.1.2.3.** Formação acadêmica e certificações (com ano de obtenção);

**15.2.1.1.2.4.** Curriculum Vitae resumido, destacando experiência em projetos de sistemas de gestão pública (GRP), preferencialmente no ecossistema e-Cidade.

**15.2.1.1.2.5.** Informação sobre as certificações obtidas e ano de obtenção (quando houver).

**15.2.1.1.2.6.** Resumo da experiência profissional relacionada ao objeto.

**15.2.1.1.3. Qualificação Técnica Operacional:** Considerando a complexidade da estrutura administrativa municipal e a heterogeneidade das bases de dados no país, a licitante deverá comprovar experiência prévia na execução de serviços de suporte, manutenção e migração no ecossistema e-Cidade. Para fins de conformidade técnica, os atestados deverão demonstrar capacidade de atendimento em escalas proporcionais à demanda deste Município, observando-se os seguintes parâmetros mínimos (correspondentes a aproximadamente 50% dos quantitativos locais):

**15.2.1.1.3.1. Gestão Imobiliária e Tributária:** Comprovação de gerenciamento de cadastro imobiliário em municípios com, no mínimo, XXX (XXX mil e oitocentos) registros de imóveis ativos;

**15.2.1.1.3.2. Gestão Orçamentária e Financeira:** Comprovação de processamento e sustentação de execução despesária com volume anual mínimo de XXX (XXX mil) empenhos emitidos;

**15.2.1.1.3.3. Gestão de Pessoas (Folha de Pagamento):** Comprovação de processamento de folha de pagamento para o contingente mínimo de XXX (XXX mil) servidores ativos.

**15.2.1.1.4.** Para fins de comprovação da capacidade técnica e operacional (foco na capacidade de carga do sistema, com muitos servidores municipais ativos utilizando o software), os atestados deverão demonstrar que a licitante possui estrutura e expertise para atuar em ambientes de complexidade similar à do Município do Rio Grande/RS. Para tanto, serão aceitos atestados de entes públicos que comprovem a execução de serviços em ambientes que possuam, no mínimo, 50% dos indicadores de volumetria (servidores ativos, empenhos anuais ou registros imobiliários) descritos nos subitens anteriores. A métrica populacional baseada nos dados do IBGE (2022) para Rio Grande (191.900 habitantes) servirá como parâmetro de referência para a classificação do porte do município, sendo a complexidade técnica aferida efetivamente pelos indicadores de carga de dados e transações acima mencionados.

**15.2.1.1.5.** Aos atestados de capacidade técnica deverão demonstrar a experiência em contratos que envolvam sustentação, com as atividades de suporte técnico, helpdesk, parametrização e configuração, capacitação, visitas técnicas, operação assistida, retaguarda, correção de bugs e atualização legais e tecnológicas de versões do e-cidade, nas áreas financeira (módulos Contabilidade, Orçamento, Planejamento, Empenho, Tesouraria, Custos e EFD Reinf), patrimonial (módulos Compras, Licitações/PNCP, Contratos, Almoxarifado,

Patrimônio, Veículos e Protocolo), tributária (módulos Arrecadação, Cadastro Imobiliário, Cadastro Mobiliário, Cobrança Administrativa/Dívida Ativa, Contribuição de Melhoria, Fiscalização, Inflatores, Débitos Diversos, Jurídico, ITBI, Meio Ambiente, Notificações, Projetos e Cemitério), folha de pagamento (módulos Folha de Pagamento, Recursos Humanos, e-social e Estágio Probatório), educação (Escola, Secretaria, Alimentação Escolar, Biblioteca, Transporte Escolar), processo eletrônico (módulos) e aplicações secundárias (BI, Portal da Transparência, Portal de Serviços/APP, Central de Vagas, Portal do Aluno, integração com NFEs e GRM) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

- 15.2.1.1.6. A exigência de experiência específica no software **e-Cidade** justifica-se pelo fato de a solução já ter sido adotada pelo Município como padrão tecnológico. A contratação visa a migração de dados de sistemas legados, a configuração de módulos de código aberto e o desenvolvimento de melhorias em uma arquitetura específica (PostgreSQL/PHP), sendo imperativo que a contratada possua domínio prévio da estrutura de tabelas e regras de negócio nativas do e-Cidade para evitar o risco de descontinuidade dos serviços públicos e perda de integridade dos dados migrados.
- 15.2.1.1.7. Para fins da comprovação de qualificação de que trata os serviços descritos nos itens 1.2.4 (projeto de desenvolvimento de software em PF), os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
  - 15.2.1.1.7.1. os atestados deverão demonstrar a execução de projetos no e-cidade, alcançando, no mínimo, 250 (um mil setecentos e cinquenta) pontos de função, utilizando a métrica de mensuração adotada pelo IFPUG (International Function Point Users Group) ou NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association), de acordo com art. 67, §2º da Lei nº 14.133, de 2023;
  - 15.2.1.1.7.2. serão aceitas contagens pelo método indicativo, estimativo ou detalhado;
  - 15.2.1.1.7.3. não serão computados fatores de ajustes para a obtenção da quantidade mínima de pontos de função a ser comprovado;
  - 15.2.1.1.7.4. será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
  - 15.2.1.1.7.5. será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de até 2 (dois) atestados executados de forma concomitante;
- 15.2.1.1.8. Declaração de Contribuição Técnica com a Comunidade e-cidade com colaborações no código fonte do software e-cidade, acompanhado de documentação que comprove:
  - 15.2.1.1.8.1. a licitante deverá comprovar vínculo com pessoas que contribuíram com desenvolvimento e evoluções (sendo considerado o vínculo na data das contribuições);
  - 15.2.1.1.8.2. a comprovação de vínculo deverá ser feita através da apresentação de ao menos um dos seguintes documentos:
    - 15.2.1.1.8.2.1. Carteira Profissional de Trabalho (CTPS) ou Ficha de Registro de Empregado, no caso de Profissional registrado;
    - 15.2.1.1.8.2.2. Contrato Social, Estatuto ou Ato Constitutivo, no caso de sócio, ou dirigentes;
    - 15.2.1.1.8.2.3. Contrato de Prestação de Serviços, com data de assinatura anterior à da abertura dos envelopes da licitação, com firma reconhecida.
  - 15.2.1.1.8.3. a verificação será realizada diretamente nos repositórios da comunidade e-cidade disponível no Portal do Software Público: <https://softwarepublico.gov.br/gitlab/e-cidade/e-cidade>
- 15.2.1.1.9. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;
- 15.2.1.1.10. Os atestados de capacidade técnica deverão obrigatoriamente conter a matrícula, telefone de contato e e-mail do(s) servidor(s) que assinar(em), assim como os dados dos respectivos contratos;

**15.2.1.1.11.** Caso a CONTRATANTE não consiga confirmar a veracidade do atestado, principalmente por não conseguir contato através das informações fornecidas (principalmente telefone e e-mail), o mesmo será considerado inválido;

**15.2.1.1.12.** O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;

**15.3.** Com o objetivo de aferir a real capacidade técnica operacional da licitante para a manutenção e evolução do sistema E-CIDADE, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para realizar Prova de Conceito (PoC)<sup>11</sup>, de caráter eliminatório.

**15.4.** Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

**15.4.1.** SICAF;

**15.4.2.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));

**15.4.3.** Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

**15.5.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

**15.6.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

**15.7.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

**15.8.** O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

**15.9.** Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

**15.10.** É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

**15.11.** Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

**15.12.** Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**15.13.** Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas

---

<sup>11</sup> [https://justen.com.br/artigo\\_pdf\\_2/a-prova-de-conceito-poc-a-luz-da-eficiencia-e-da-racionalidade-administrativa/](https://justen.com.br/artigo_pdf_2/a-prova-de-conceito-poc-a-luz-da-eficiencia-e-da-racionalidade-administrativa/)

contribuições.

## 16. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

16.1. As despesas decorrentes do objeto deste Termo correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias:

**Código Reduzido:** 1659

**Órgão:** 13 - SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE DESENVOLVIMENTO, INOVAÇÃO, TURISMO E ECONOMIA DO MAR

**Unidade:** 1 - COMPLEXO ADMINISTRATIVO

**Ação:** 2001 - MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

**Vínculo:** 5000001 - Recursos não Vinculados de Impostos – Livre

**Elemento/Subelemento:** 339040060000000 - Serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ / LOCAÇÃO DE SOFTWARE

**Código Reduzido:** 2065

**Órgão:** 19 – PREVIDÊNCIA DO RIO GRANDE - PREVIRG

**Unidade:** 1 - COMPLEXO ADMINISTRATIVO

**Ação:** 2001 - MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

**Vínculo:** 1802 - Recursos Vinculados ao RPPS – Taxa de Administração

**Elemento/Subelemento:** 339040060000000 - Serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ / LOCAÇÃO DE SOFTWARE

**Código Reduzido:** 28

**Órgão:** 1 – CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

**Unidade:** 1 – CÂMARA MUNICIPAL

**Ação:** 2006 – MANUTENÇÃO DA ATIVIDADE LEGISLATIVA

**Vínculo:** 15000001 – Recursos não Vinculados de Impostos – Livre

**Elemento/Subelemento:** 339039990300000 – Serviços de processamento de dados

16.2. Tabela com proporções para separação de valores por Entidade:

| RATEIO por Área<br>Implantação e Sustentação |            |       |            |             |                     |          |       |
|--|------------|-------|------------|-------------|---------------------|----------|-------|
| ENTIDADE                                     | Tributário | Folha | Financeiro | Patrimonial | Processo Eletrônico | Educação | Saúde |
| PMRG   | 100%       | 73%   | 73%        | 73%         | 73%                 | 100%     | 100%  |
| PREVIRG                                      | 0%         | 21%   | 21%        | 21%         | 21%                 | 0%       | 0%    |
| CMRG   | 0%         | 6%    | 6%         | 6%          | 6%                  | 0%       | 0%    |
|  | 100%       | 100%  | 100%       | 100%        | 100%                | 100%     | 100%  |

Município do Rio Grande/RS, 1 de junho de 2026.

Conforme PORTARIA Nº 023/2025 – GABEX – Dispõe sobre a criação de Grupo de Trabalho para estruturação de capacitação no processo eletrônico e regulamentação de prioridades para desenvolvimento e customização de sistemas de Gestão.

---

Secretário de Município de Desenvolvimento, Inovação, Turismo e Economia do Mar

---

Secretário de Município da Fazenda

---

Secretário de Município de Gestão Administrativa

---

Diretor Presidente da Previdência do Rio Grande

---

Chefe de Gabinete da Prefeita

**ANEXO I****MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Ordem de Serviços para **Sustentação**.

A ser utilizado para toda solicitação de adequação/customização, ao longo da execução da contratação, e habilita a CONTRATADA a executar os serviços de sustentação.

**MODELO I****MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO**

| 1 – IDENTIFICAÇÃO  |                                   |                          |                    |
|--|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Nº da OS   | xxxx/aaaa                         | Data de emissão          | <dd/mm/aaaa>       |
| Contrato nº  | xx/aaaa                           |                          |                    |
| Objeto do Contrato   | <Descrição do objeto do contrato> |                          |                    |
| Contratado   | <Nome da contratado>              | CNPJ                     | 99.999.999/9999-99 |
| Preposto   | <Nome do preposto>                |                          |                    |
| Início vigência  | <dd/mm/aaaa>                      | Fim vigência             | <dd/mm/aaaa>       |
| 2 - ÁREA REQUISITANTE  |                                   |                          |                    |
| Unidade  | < Sigla – Nome da unidade>        |                          |                    |
| Solicitante  | <Nome do solicitante>             | E-mail                   | xxxxx@xxxxx.xxx    |
| 3 – OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO E META DE PRODUTIVIDADE   |                                   |                          |                    |
| <DESCREVER O OBJETIVO>   |                                   |                          |                    |
| 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS   |                                   |                          |                    |
| Serviço  | Descrição do serviço              |                          |                    |
| 1  |                                   |                          |                    |
| 2  |                                   |                          |                    |
| 3  |                                   |                          |                    |
| ...  |                                   |                          |                    |
| 5– DATAS E PRAZOS PREVISTOS  |                                   |                          |                    |
| Data de Início:  | <01/99/9999>                      | Data de finalização:     | <99/99/9999>       |
| 7 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA   |                                   |                          |                    |
| Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados. |                                   |                          |                    |
| <b>[Rio Grande/RS], &lt;99/99/99&gt;</b>   |                                   |                          |                    |
| _____  |                                   | _____                    |                    |
| <Nome >  |                                   | <Nome >                  |                    |
| <Responsável pela demanda/ Fiscal Requisite>   |                                   | Gestor do Contrato       |                    |
| Matr.: <Nº da matrícula>   |                                   | Matr.: <Nº da matrícula> |                    |

## ANEXO II

### MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - DESENVOLVIMENTO

Ordem de Serviços para Serviços de Desenvolvimento. Ao solicitar a CONTRATANTE a execução de um projeto deverá ser utilizado este modelo.

Para cada projeto, deverá ser elaborada uma ORDEM DE SERVIÇO

| 1 – IDENTIFICAÇÃO  |                                   |                                  |  |               |                            |
|--|-----------------------------------|----------------------------------|--|---------------|----------------------------|
| Nº da OS   | xxx/aaaa                          | Data de emissão                  | <dd/mm/aaaa>   |               |                            |
| Tipo   | ( ) Inicial ( ) Final             | Contrato:                        | 9999999  |               |                            |
| Objeto do Contrato   | <Descrição do objeto do contrato> |                                  |  |               |                            |
| Contratado   | <Nome da contratado>              | CNPJ                             | 99.999.999/9999-99   |               |                            |
| Preposto   | <Nome do preposto>                |                                  |  |               |                            |
| Início vigência  | <dd/mm/aaaa>                      | Fim vigência                     | <dd/mm/aaaa>   |               |                            |
| 2 - ÁREA REQUISITANTE  |                                   |                                  |  |               |                            |
| Unidade  | < Sigla – Nome da unidade >       |                                  |  |               |                            |
| Solicitante  | <Nome do solicitante>             | E-mail                           | XXXXXXXXXXXXXX   |               |                            |
| 3 – OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO E META DE PRODUTIVIDADE   |                                   |                                  |  |               |                            |
|  |                                   |                                  |  |               |                            |
| 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS   |                                   |                                  |  |               |                            |
| Item   | Descrição do serviço              | Métrica (Ponto de Função)        | Valor unitário (R\$)   | Qtde Estimada | Valor Total Estimado (R\$) |
| 1  |                                   |                                  |  |               |                            |
| ...  |                                   |                                  |  |               |                            |
| Valor total estimado da OS:  |                                   |                                  |  |               |                            |
| 3 – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS   |                                   |                                  |  |               |                            |
| <i>Exemplo: ALGUM REQUISITO NÃO FUNCIONAL QUE SEJA IMPORTANTE NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO (EXEMPLO: USABILIDADE)</i>                                      |                                   |                                  |  |               |                            |
| 4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS   |                                   |                                  |  |               |                            |
| Data de Início:  | <dd/mm/aaaa>                      | Data do Fim:                     | <dd/mm/aaaa>   |               |                            |
| CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA   |                                   |                                  |  |               |                            |
| Item   | Tarefa/entrega                    | Início                           | Fim  |               |                            |
| 1  |                                   | <dd/mm/aaaa>                     | <dd/mm/aaaa>   |               |                            |
| ...  |                                   | <dd/mm/aaaa>                     | <dd/mm/aaaa>   |               |                            |
| 5 – ARTEFATOS / PRODUTOS   |                                   |                                  |  |               |                            |
| Fornecidos   |                                   | A serem gerados e/ou atualizados |  |               |                            |
| <i>Documentos de apoio para a CONTRATADA realizar a mensuração (vide figuras 1 a 4)</i>  |                                   |                                  |  |               |                            |
| 5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA   |                                   |                                  |  |               |                            |
| Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.<br><Local>, <Dia>/<Mês>/<Ano> |                                   |                                  |  |               |                            |
| _____<br><Nome ><br><Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante><br>Matr.: <Nº da matrícula>  |                                   |                                  | _____<br><Nome ><br>Gestor do Contrato<br>Matr.: <Nº da matrícula> |               |                            |

## ANEXO III

### MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A Prefeitura Municipal do Rio Grande/RS, sediada no Largo Engenheiro João Fernandes Moreira, s/n (sem número), nessa cidade, CNPJ n.º 88.566.872/0001-62, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/202X doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O termo abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao contrato principal, doravante denominados informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do contrato principal celebrado entre as partes.

#### **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- I. A contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo e poderá dar ciência a CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

- II. Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo quinto – a CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas a CONTRATADA direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- III. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- IV. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os

custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

- V. Comunicar a CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

#### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

#### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício da CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;
- III. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV. Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

- IV. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA serão incorporados a este termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao contrato principal;
- VIII. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Rio Grande/RS, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Prefeitura Municipal do Rio Grande, de        de 202X

De acordo.

| CONTRATANTE  | CONTRATADA   |
|--|--|
| <p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula:</p> <p>&lt;Matric&gt;</p>  | <p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>   |
| Testemunhas  |  |
| <p style="text-align: center;">Testemunha 1</p> <p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p> | <p style="text-align: center;">Testemunha 2</p> <p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p> |

## ANEXO IV

### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os seguintes serviços compõem o catálogo de sustentação:

| Seq | Serviço   |
|-----|---|
| 1   | Tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-Cidade e aplicações secundárias                                  |
| 2   | Reportar algum problema do e-Cidade e aplicações secundárias  |
| 3   | Capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-Cidade  |
| 4   | Visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município  |
| 5   | Operação assistida a órgãos e entidades do município  |
| 6   | Manutenção corretiva, preventiva, tecnológica, retaguarda, diagnóstico, acerto em base e apurações especiais de pequeno porte             |
| 7   | Serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-Cidade   |
| 8   | Relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno)  |
| 9   | GMUD (gestão de mudanças)   |
| 10  | Customizações de até 30 (trinta) pontos de função para demandas Legais e de até 10 (dez) pontos de função para demandas Evolutivas gerais |
| 11  | Alocação de profissional, in loco, para efetuar as pequenas adequações necessárias ao município   |
| 12  | Atualizações legais e tecnológicas (linguagem e versão)   |
| 13  | Manutenção, back up, gestão, otimização, estatística, atualização versão  |

#### I. FUNDAMENTAÇÃO DO CATÁLOGO

O catálogo está fundamentado de acordo com a portaria Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023.

#### **Portaria 750**

#### **2.1 Dos serviços**

**2.1.1** O serviço de **sustentação** de software corresponde **ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho do software em produção, dentro dos níveis de serviço estabelecidos pelo órgão ou entidade.** Admite-se, no escopo desse serviço, **a previsão de manutenções de pequeno porte,** cujos limites, baseados em métricas de software, devem estar previamente definidos.

**2.1.2** As modalidades padronizadas por este modelo para contratação de serviços de sustentação são:

**a) remuneração baseada em valor fixo mensal por sistema sustentado.**

**2.1.3** São premissas que devem ser observadas na construção do Termo de Referência, independentemente da modalidade adotada:

**b) definição de metas de produtividade;**

**c) fixação dos critérios de aceitação dos serviços prestados;**

**d) definição dos níveis mínimos de serviço e de qualidade;**

**e) clareza quanto à definição do escopo dos serviços e seus entregáveis;**

**f) uso preferencial de métricas de software orientadas a entregas de produtos de software;**

**g) previsão de faixas de valores de ajustes nas metas dos indicadores de níveis de serviço;**

**h) adoção dos mecanismos adequados de penalidades objetivando punir o mau desempenho;**

**i) definição do local de prestação dos serviços (presencial ou remota);**

**j) definição de infraestrutura e recursos computacionais necessários à prestação dos serviços.**

## II. DEFINIÇÕES e TERMOS DO CATÁLOGO

Para um melhor entendimento do catálogo de serviços, destacamos alguns termos e definições:

| Seq | Termo   | Definição  |
|-----|---|--|
| 1   | Atendimento   | Atendimento é a execução de um serviço contratado que faz parte do catálogo a ser executado pela CONTRATADA.   |
| 2   | Chamados abertos com o mesmo evento de ocorrência                     | Chamados abertos pelos usuários para serem atendidos pela CONTRATADA que possuem a mesma causa inicial.<br>Exemplo: servidor onde está instalado o e-cidade está travado. Vários usuários abrem chamado relatando problema no sistema.   |
| 3   | Incidentes com solução de medida de contorno e não solução definitiva | Para os atendimentos de manutenção corretiva, a CONTRATADA poderá aplicar uma medida de contorno para reestabelecer o mais breve possível o serviço.<br>Porém deverá observar dois pontos:<br>Somente poderá EXECUTAR MEDIDA DE CONTORNO mediante aprovação pela CONTRATANTE.<br>Após a aplicação da medida de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar um PLANO DE AÇÃO para solução definitiva do incidente dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis. |
| 4   | SUPORTE TÉCNICO N1  | Função: Primeiro nível de atendimento ao usuário para resoluções básicas.<br>Metodologia: Suporte para problemas básicos do cliente, orientações e dúvidas dos usuários.<br>Profissionais: Técnicos de nível básico, capacitados para solucionar problemas conhecidos e atender solicitações de serviços seguindo roteiros, consultando documentação existente.  |

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| 5 | SUPORTE<br>TÉCNICO N2       | <p>Função: Suporte técnico avançado e especializado em produtos e serviços.</p> <p>Metodologia: Suporte para problemas que não conseguiram ser tratados pela equipe de nível 1. Acesso aos mais altos recursos técnicos disponíveis para resolução de problemas ou criação de novos recursos. Os técnicos de nível 2 tentam replicar os problemas e definir as causas- raiz, usando designs, códigos ou especificações de software. Novas correções e formas de resolução das demandas são documentadas para uso pelas equipes de nível 1.</p> <p>Profissionais: Profissionais de suporte com profundo conhecimento do ecidade e aplicações secundárias. São os especialistas mais qualificados e podem incluir arquitetos, engenheiros ou programadores, que desenvolvem novas funcionalidades, dão manutenção nas funcionalidades existentes ou conhecem profundamente o software.</p>   |
| 6 | SLA DE TEMPO DE ATENDIMENTO | <p>É o intervalo de tempo entre o momento em que o usuário cadastra/abre o chamado e o instante em que um atendente realiza o 1º atendimento, a 1ª interação no chamado: MEDIDO EM HORAS ÚTEIS</p>   |
| 7 | SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO     | <p>É o período entre o momento em que o usuário registra/abre o chamado e o instante em que sua solicitação é completamente resolvida, concluindo o atendimento. MEDIDO EM HORAS ÚTEIS OBSERVAÇÃO</p> <p>Existem alguns serviços que não há SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO pois são serviços agendados como por exemplo uma capacitação ou treinamento. Nestes casos, se não houver SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO definido será considerada o tempo que a CONTRATADA deverá retornar com a informação da agenda do atendimento.</p> <p>Para diferenciar este tipo de SLA, da SLA original de tempo de solução, a SLA será destacada entre * (asteriscos).</p> <p>Exemplo: É aberto um chamado no dia 10/01/202X (quarta-feira) às 14:00, solicitando um treinamento do módulo empenho para uma determinada secretaria no dia 20/01/202X.</p> <p>Na ficha do serviço a SLA DE SOLUÇÃO ESTÁ *5 DIAS ÚTEIS* (entre asteriscos)</p> <p>Isso indica que a CONTRATADA tem até as 14:00 do dia 17/01/202X (quarta-feira) para responder se é possível a realização do treinamento no dia solicitado. Neste caso, foi respondido às 15:00 do dia 12/01/202X, e este chamado só será fechado no dia 20/01/202X, após a realização do treinamento, porém a SLA de 5 dias úteis foi atendida no prazo.</p> |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 8  | SERVIÇO DE MANUTENÇÃO - TIPOS DE MANUTENÇÕES A SEREM REALIZADAS | <p>Manutenção corretiva – compreende toda alteração executada sobre o software a partir da constatação pela CONTRATANTE de haver alguma operação realizada pelo software que, por algum motivo, não foi corretamente explicitada na definição de requisitos ou na definição do escopo, anterior à esta contratação. Consiste na correção de erros e inconsistências em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo demandante.</p> <p>i. Não inclui, sob nenhuma hipótese, correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da contratada durante a elaboração dos códigos fonte ou das definições de escopo ou de requisitos, neste contrato. As correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da contratada serão tratadas no item 'garantia', descrito no anexo VI deste referido documento.</p> <p>Manutenção Adaptativa - Compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar o software a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Permitem adaptar uma aplicação a novos ambientes operacionais ou evolução tecnológica utilizada em sua construção, sendo realizada sempre sob uma aplicação em funcionamento no ambiente de produção.</p> <p>Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD etc., que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades de negócios.</p> <p>Manutenção Cosmética Localizada – Consiste em alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos.</p> <p>Retaguarda/Diagnóstico: tarefas que necessitam de análise ou diagnóstico de um programador para descobrir a causa de um problema. Normalmente acionado pelo suporte N2 quando algum problema ou comportamento do sistema foge do padrão e/ou as mensagens não auxiliam na resolução da demanda.</p> <p>Acerto em Base/Apurações Especiais: montagem/execução de scripts em SQL para ajuste na base ou extração de dados.</p> |
| 9  | SISTEMA DE CONTROLE DE CHAMADOS / CENTRAL DE ATENDIMENTO        | O sistema de controle de chamados deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA e deverá permitir aos usuários do sistema tenham acesso e possam criar e acompanhar os chamados.   |
| 10 | Instrumento de Medição de Resultado (IMR)                       | Mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.   |

### III. RESUMO DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

Para cada serviço de sustentação (adequação/customização) ou Desenvolvimento, será elaborada uma ficha com as informações a seguir:

- a) Descrição do serviço;
- b) Principais atividades;
- c) Entregáveis;
- d) O prazo máximo de atendimento e solução (SLA);
- e) Os critérios de aceite;

- f) Os perfis profissionais aptos a executarem a atividade e;
- g) Os produtos e os resultados esperados;

Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá criar novos mecanismos de controle para os critérios de aceite. Neste caso, a CONTRATADA terá até 30 dias corridos para implementá-los.

A CONTRATADA poderá sugerir novos critérios, desde que sejam aprovadas pela CONTRATANTE. Fica vedada a adoção de critérios sem a aprovação da CONTRATANTE, podendo acarretar sanções e multas.

## ANEXO V

### FICHA DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

#### 1 TIRAR DÚVIDAS E ORIENTAR O USUÁRIO SOBRE AS FUNCIONALIDADES DO E- CIDADE E APLICAÇÕES SECUNDÁRIAS

##### 1.1 EXECUÇÃO

**1.1.1** Este serviço garante o devido suporte para que os colaboradores dos órgãos tirem as suas dúvidas ou sejam orientados no uso ou nas regras de negócios das funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias. O atendimento será realizado através de chamados abertos no sistema de chamados, e será executado no horário de expediente da CONTRATANTE.

##### 1.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- a) Tirar dúvida dos usuários que abrem tickets no sistema de chamados, para esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- b) Realizar os atendimentos solicitados pelos usuários do e-cidade e aplicações secundárias, seja por telefone, e-mail ou chamado, em relação à solicitação de informações, dúvidas, com possível solução tempestiva e remota da solicitação, com base em procedimentos padronizados, além da triagem dos chamados para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso da impossibilidade de resolução do chamado;
- c) Realizar o atendimento inicial, registro, categorização, complementação de informações e acompanhamento do chamado e manter o registro dos serviços solicitados e efetuadas pelos usuários;
- d) Fornecer suporte a dúvidas relacionadas a funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias;
- e) Esclarecer dúvidas e orientar quanto à utilização de recursos do e-cidade e aplicações secundárias;
- f) consultar documentação para apoiar a resolução dos chamados;
- g) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outro nível;
- h) Proceder com atendimento para o registro de dúvidas, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio;
- i) Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições), direcionados ao suporte do e-cidade e aplicações secundárias, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento, e escalar/encaminhar para o serviço de suporte de 2º nível as requisições de serviços não solucionados;
- j) Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados, será sempre o responsável pelo fechamento do chamado, mesmo os encaminhados para o 2º nível;
- k) Orientar os usuários sobre os procedimentos a serem adotados em conformidade com a sua demanda;
- l) sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização das rotinas e

funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;

- m) Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado, documentando e registrando na ferramenta de atendimento todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);
- n) Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow up no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado;
- o) Atualizar ou incluir (quando inexistente) a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
- p) Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- q) Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- r) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- s) Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- t) Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- u) Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- v) Anexar o documento de registro de dúvida e orientação – vide MODELO 1
- x) o suporte N2 deve elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre dúvidas conhecidas, atuando em solicitações de maior complexidade. Esta equipe é responsável por auxiliar o 1º nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização. Deve também atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do suporte;
- y) A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato;
- z) As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:
  - I. Após a aprovação do usuário, anexar o documento de dúvida e orientação contido no MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após a 3º tentativa SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
  - II. Nas 3 tentativas seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato.
  - III. Após a 3º tentativa sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

## 1.3 ENTREGÁVEIS

### 1.3.1 Registro na ferramenta de chamados da análise da demanda com solução adequada,

anexando o documento de dúvida e orientação, conforme **MODELO 1 DESTE ANEXO**.

**1.3.2** Registro do conteúdo utilizado na base de conhecimento (quando for o caso);

**1.3.3** Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser glosados ou questionados, podendo sofrer sanção.

#### **1.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

**1.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 2 (duas) Horas Úteis

**1.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 4 (quatro) Horas Úteis

#### **1.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

**1.5.1** Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido (HOMOLOGAÇÃO DO USUÁRIO);

**1.5.2** Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário, seguindo o correto procedimento de 3 tentativas;

**1.5.3** Documentos gerais anexados no chamado;

**1.5.4** Documento contido no **MODELO 1 DESTE ANEXO como anexo do chamado;**

**1.5.5** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço.

#### **1.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

**1.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

#### **1.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

**1.7.1** Dúvida do usuário atendida com a sua aprovação.

## **2 REPORTAR ALGUM PROBLEMA DO E-CIDADE E APLICAÇÕES SECUNDÁRIAS**

### **2.1 EXECUÇÃO**

- 2.1.1** Este serviço garante o devido suporte para que os colaboradores dos órgãos possam reportar erros, falhas, alguma dificuldade, instabilidade, incidente ou mesmo comportamento inesperado do e-cidade e aplicações secundárias. O atendimento será realizado através de chamados abertos no sistema de chamados, e será executado no horário de expediente da CONTRATANTE.

### **2.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 2.2.1** Proceder com atendimento para o registro de problemas, bugs, falhas, incidentes, problemas, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados;
- 2.2.2** Efetuar diagnóstico de problemas relatados no chamado, através de reprodução dos problemas relatados e verificações nas rotinas para encontrar a causa do problema;
- 2.2.3** Recepcionar, registrar, priorizar, localizar e acompanhar todos os chamados (requisições), direcionados ao suporte do e-cidade e aplicações secundárias, e escalar/enca-minhar para o serviço de suporte de 2º nível as requisições de serviços que tiverem confirmação de problema;
- 2.2.4** Realizar os atendimentos solicitados pelos usuários do e-cidade e aplicações secundárias, seja por telefone, e-mail ou chamado, para registro de incidentes e requisições, reclamações, com possível solução tempestiva e remota da solicitação, com base em procedimentos padronizados, além da triagem dos chamados para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso da impossibilidade de resolução do chamado;
- 2.2.5** Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outro nível;
- 2.2.6** O suporte de 2º nível pode acionar a equipe de retaguarda (programadores para apoiar o processo, seja debugando o código fonte, seja analisando a base de dados, seja verificando funcionamento da aplicação), tudo para detectar e agilizar a solução do problema relatado pelos usuários;
- 2.2.7** Se for confirmado que existe um problema no sistema, o suporte deve acionar o serviço de manutenção corretiva, utilizando o mesmo chamado, detalhando o que foi analisado/descoberto para que os programadores possam ter informações para resolver o problema. O programador pode acionar o suporte caso tenha dúvida para reproduzir o problema ou mesmo para solicitar apoio na validação e teste do ambiente com a correção;
- 2.2.8** Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- 2.2.9** Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado, documentando e registrando na ferramenta de atendimento todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);
- 2.2.10** Atualizar ou incluir na documentação de problemas conhecidos do sistema para que seja utilizado em novos chamados abertos, enquanto o problema está em processo de resolução;

- 2.2.11** Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- 2.2.12** Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 2.2.13** Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 2.2.14** Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 2.2.15** Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 2.2.16** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- 2.2.17** Anexar o documento de registro de problema no sistema– vide MODELO 2;
- 2.2.18** O suporte N2 deve elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre problemas conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade. Esta equipe é responsável por auxiliar o 1º nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização. Deve também atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do suporte;
- 2.2.19** A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato;
- 2.2.20** As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:
- I. Após a aprovação do usuário, anexar o documento de problema no sistema contido no MODELO 2. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após a 3º tentativa SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
  - II. Nas 3 tentativas seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, whatsapp etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato.
  - III Após a 3º tentativa sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

## **2.3 ENTREGÁVEIS**

- 2.3.1** Registro na ferramenta de chamados da análise do problema relatado, anexando o documento de problema no sistema, conforme **MODELO 2**;
- 2.3.2** Registro do suporte detalhando como o problema foi corrigido;
- 2.3.3** Registro do usuário confirmando que problema foi solucionado;
- 2.3.4** Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção.

## **2.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

- 2.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 2 (duas) horas úteis
- 2.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 4 (quatro) horas úteis

## **2.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

- 2.5.1** Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido (HOMOLOGAÇÃO DO USUÁRIO);
- 2.5.2** Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário, seguindo o correto procedimento de 3 tentativas
- 2.5.3** Documentos gerais anexados no chamado
- 2.5.4** Documento contido no **MODELO 2 como anexo do chamado**
- 2.5.5** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

## **2.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

- 2.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

## **2.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

- 2.7.1** Problema relatado pelo usuário resolvido com a sua aprovação.

## **3 VISITA/REUNIÃO TÉCNICA**

### **3.1 EXECUÇÃO**

- 3.1.1** É importante a CONTRATADA, como responsável pelo sistema e-cidade e aplicações secundárias e das respectivas demandas de manutenções e evoluções do sistema, tenha um canal e contato, acompanhamento e mapeamento de novas implementações ou funcionalidades que poderão ser implantadas, tanto oriundas de necessidades de usuários quanto de exigências legais, ou adoção de novas tecnologias, e para isso este documento prevê a utilização das visitas/reuniões técnicas, para que haja espaço para essas discussões.
- 3.1.2** As visitas técnicas serão realizadas tanto presencialmente quando remotamente, através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE.

### **3.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 3.2.1** Gerar ata e documentação necessária sobre o tema da visita/reunião técnica;
- 3.2.2** Responder a questionamentos sobre novas implementações no e-cidade e aplicações secundárias;
- 3.2.3** Cada visita técnica não deverá ser superior a 4 horas;
- 3.2.4** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- 3.2.5** Anexar o documento de visita técnica preenchido e assinado – MODELO 4
- 3.2.6** Não há necessidade de o usuário solicitante homologar o chamado para ser finalizado. O relatório de atividades deverá constar a aprovação da ata;
- 3.2.7** Salvo se não ocorrer a aprovação do MODELO 4 . Neste caso, a CONTRATADA deverá marcar uma reunião com o solicitante e o gestor do contrato para identificar o motivo e tomar as providências cabíveis.

### **3.3 ENTREGÁVEIS**

- 3.3.1** Registro na ferramenta de chamados;
- 3.3.2** Relatório de confirmação da reunião/visita, registrando todas as ocorrências realizadas na ferramenta de chamados incluindo a aprovação do cliente;
- 3.3.3** Incluir o documento MODELO 4 no anexo do chamado;
- 3.3.4** Incluir qualquer outro documento pertinente no chamado;
- 3.3.5** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço;

### **3.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

- 3.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 2 (dois) DIAS ÚTEIS
- 3.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 5 (cinco) DIAS ÚTEIS

### **3.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

- 3.5.1** Aprovação da Visita. Formalização da ata pelo solicitante;
- 3.5.2** Documento MODELO 4 inserido como anexo do chamado;
- 3.5.3** O Profissional da CONTRATADA deverá ter conhecimento da área de conhecimento. Deverá ser reportado no chamado o skill do profissional que fez o atendimento, demonstrando que ele possui conhecimento do assunto tratado.

### **3.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

- 3.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

### **3.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

- 3.7.1** Visita/reunião técnica realizada com o entendimento dos assuntos/projetos discutidos ou encaminhamento para próximas ações.

## **4 OPERAÇÃO ASSISTIDA**

### **4.1 EXECUÇÃO**

- 4.1.1** Este serviço tem a finalidade de realizar a operação do e-cidade e aplicações secundárias tanto presencial quanto remota de forma assistida.
- 4.1.2** Diferente da capacitação ou da visita/reunião técnica, a operação assistida tem como principal objetivo o acompanhamento, junto aos usuários, da operação (dia a dia), realizando o atendimento ao mesmo tempo da utilização do sistema, principalmente em funcionalidades críticas ou complexas.
- 4.1.3** A Operação assistida será realizada presencialmente nos locais que solicitarem o serviço, ou de forma remota, através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE.

### **4.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 4.2.1** Projetar e planejar a operação assistida através do levantamento das necessidades dos usuários;
- 4.2.2** Execução da operação assistida;
- 4.2.3** Acompanhar os usuários quando da utilização de funcionalidades para que haja uma ambientação por parte dos usuários, possibilitando dessa forma explicar detalhadamente o funcionamento dos procedimentos e os respectivos impactos;
- 4.2.4** Acompanhar os usuários em um período pós capacitação ou quando houve atualização de customizações recentes e de grande impacto/modificação no sistema, para que seja possível ao usuário ter mais segurança na utilização das rotinas, principalmente nas mais críticas;
- 4.2.5** Preencher o MODELO 5, informando as ações executadas em detalhes, principalmente elencando as rotinas/funcionalidades envolvidas;
- 4.2.6** Cada operação assistida não deverá ser superior a 4 horas;
- 4.2.7** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- 4.2.8** Não há necessidade de o usuário solicitante homologar o chamado para ser finalizado. O relatório de atividades deverá constar a aprovação da operação assistida. O atesto deste processo se dará pela aprovação da maioria que participou da Operação assistida, conforme lista de presença ou pelo solicitante, como o relatório será anexado no chamado, já será considerado homologado.
- 4.2.9** Salvo se o usuário (ou a maioria participante) não aprovar a atividade. Neste caso, a CONTRATADA deverá marcar uma reunião com o solicitante e o gestor do contrato para identificar o motivo e tomar as providências cabíveis;

**4.2.10** Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção.

### **4.3 ENTREGÁVEIS**

**4.3.1** Registro na ferramenta de chamados;

**4.3.2** Documento **MODELO 5** preenchido e devidamente assinado;

**4.3.3** Plano de ação, caso se necessário executar alguma atividade pós-operação assistida;

### **4.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

**4.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 1 (hum) dia Útil

**4.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 5 (cinco) dias Úteis

### **4.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

**4.5.1** Formalização do solicitante ou maioria que participou da operação assistida;

**4.5.2** Documentos inseridos nos chamados: relatório da visita da operação assistida (modelo 5).

**4.5.3** O Profissional da CONTRATADA deverá ter conhecimento da área de conhecimento. Deverá ser reportado no chamado o skill do profissional que fez o atendimento, demonstrando que ele possui conhecimento do assunto tratado;

**4.5.4** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço;

### **4.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

**4.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

### **4.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

**4.7.1** Operação assistida realizada e aprovada pelo usuário;

## **5 MANUTENÇÃO CORRETIVA, RETAGUARDA/DIAGNÓSTICO E ACERTO EM BASE/APURAÇÕES ESPECIAIS DE PEQUENO PORTE**

### **5.1 EXECUÇÃO**

**5.1.1** Para os serviços de manutenção corretiva, retaguarda/diagnóstico e acerto em base/apurações especiais com o esforço de execução de pequeno porte. Este serviço será realizado através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE. O serviço poderá ser executado presencial ou de forma remota (preferencialmente).

### **5.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

**5.2.1** Manutenção Corretiva:

**5.2.1.1** Trata-se de manutenção não periódica causada por falhas/erro/incidente que possam gerar perda de performance, instabilidade, inconsistências/inconformidade na geração de informações e ações antes executadas corretamente ou indisponibilidade parcial ou total do sistema, requeridas por registro de chamado técnico. Consiste na eliminação de comportamentos do software que diferem de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento;

**5.2.1.2** Ações:

**5.2.1.2.1** Identificação e diagnóstico do problema;

**5.2.1.2.2** Desenvolvimento/implementação da solução corretiva;

**5.2.1.2.3** Testes com a solução corretiva em ambiente controlado de homologação, com apoio do suporte;

**5.2.1.2.4** Efetivação da implantação/implementação corretiva, através da atualização no ambiente de produção;

**5.2.1.2.5** Reversão de atualizações aplicadas quando verificadas falhas decorrentes destas;

**5.2.2** Para Retaguarda/Diagnóstico:

**5.2.2.1** Consiste no apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução do software;

**5.2.2.2** Depurar o código fonte de um programa, acompanhando passo-a-passo a sua execução, a fim de encontrar inconsistências no código e corrigí-los

**5.2.2.3** Visualizar e editar o valor definido para cada variável, acompanhar a execução de cada comando no programa e executar outros comandos em tempo real, alterando o comportamento final da rotina com o objetivo de identificar a causa do problema relatado;

**5.2.2.4** Investigar comportamento de sistema através da análise do código fonte;

**5.2.2.5** Emitir parecer ou nota técnica sobre comportamento de sistema (principalmente para casos de incidentes críticos);

**5.2.2.6** Ações:

**5.2.2.6.1** Investigação no código fonte para identificar a causa do problema relatado;

**5.2.2.6.2** Retorno ao suporte com detalhamento do que foi identificado;

**5.2.2.6.3** Pode ter sido descoberto um bug;

**5.2.2.6.4** Falta de configuração;

**5.2.2.6.5** Necessidade de manutenção adaptativa;

**5.2.2.6.6** Necessidade de acerto em base/apuração especial;

**5.2.2.6.7** Necessidade de medida de contorno;

### **5.3 Para Acerto em Base/Apurações Especiais:**

**5.3.1** Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema;

**5.3.2** Ações:

**5.3.2.1** Desenvolvimento do scripts SQL (construção de queries) para extração ou ajuste em dados;

**5.3.2.2** Preparação e liberação em ambiente controlado para homologação;

**5.3.3.3** Após validado pelo suporte, execução no ambiente de produção;

## **5.4 Atividades gerais:**

**5.4.1** Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado; documentando e registrando na ferramenta chamados, todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);

**5.4.2** Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow-up no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado;

**5.4.3** Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;

**5.4.4** Concluir e fechar os chamados;

**5.4.5** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;

**5.4.6** Anexar o documento a documentação técnica operacional.

**5.4.7** Anexar o DOCUMENTO **MODELO 6**

**5.4.8** A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato.

**5.4.9** As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:

**5.4.9.1** Após a aprovação do usuário, anexar o documento de parametrização contido no MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.

**5.4.9.2** Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato;

**5.4.9.3** Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

**5.4.9.4** Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção;

## **5.5 ENTREGÁVEIS**

**5.6.1** Registro na ferramenta de chamados;

**5.6.2** Documentação de rotinas técnico-operacionais;

**5.6.3** Incluir no chamado a aprovação do usuário do atendimento realizado;

**5.5.4** Anexar o documento MODELO 6;

**5.5.6** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço.

## **5.6 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

### **5.6.1 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO DE ACORDO COM O TIPO DE MANUTENÇÃO**

| <b>Tipo de Manutenção</b>                 | <b>SLA DE SOLUÇÃO</b>             | <b>Tipo de manutenção</b>          | <b>SLA DE SOLUÇÃO</b>             |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Corretiva</b>                          | Aplica-se o definido no ANEXO VII | <b>Retaguarda/<br/>Diagnóstico</b> | Aplica-se o definido no ANEXO VII |
| <b>Acerto em Base/Apurações Especiais</b> | Aplica-se o definido no ANEXO VII |                                    |                                   |

## **5.7 CRITÉRIOS DE ACEITE**

**5.6.2** Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido.

**5.6.3** Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário.

**5.6.4** Documentação das rotinas técnico-operacionais anexada no chamado.

**5.6.5** Documento MODELO 5

**5.6.6** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

### **5.7 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

**5.7.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

## **5.8 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

**5.7.2** Manutenção implementada/atualizada em produção após a aprovação do usuário.

## **6 PARAMETRIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**

### **6.1 EXECUÇÃO**

**6.1.1** Este serviço tem como finalidade executar a parametrização e configuração do sistema e-cidade e aplicações secundárias. Este serviço será realizado através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE.

**6.1.2** O serviço poderá ser executado presencial ou de forma remota.

## **6.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

**6.2.1** Realizar configuração ou parametrização do e-cidade;

**6.2.2** Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado; documentando e registrando na ferramenta de chamados, todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);

**6.2.3** Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow up no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado.

**6.2.4** Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;

**6.2.5** Concluir e fechar os chamados;

**6.2.6** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;

**6.2.7** Anexar o documento de registro de configuração/parametrização, conforme MODELO 1.

**6.2.8** A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato.

**6.2.9** Considera-se 3 tentativas, o contato com o usuário, 3 DIAS ÚTEIS SEGUIDOS.

**6.2.10** As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:

- i. Após a aprovação do usuário, anexar o documento de parametrização contido no MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
- ii. Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato;
- iii. Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

- 6.2.11** Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção.

### **6.3 ENTREGÁVEIS**

- 6.3.1** Registro na ferramenta de chamados;
- 6.3.2** Relatório MODELO 1 anexado no chamado;
- 6.3.3** Qualquer outro anexo importante para evidenciar o atendimento.
- 6.3.4** Interações no chamado.

### **6.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

- 6.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** Aplica-se o definido no ANEXO VII
- 6.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** Aplica-se o definido no ANEXO VII

### **6.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

- 6.5.1** Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido.
- 6.5.2** Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário.
- 6.5.3** Documento MODELO 1 anexado no chamado;
- 6.5.4** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

### **6.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

- 6.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade

### **6.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

- 6.6.2** Parametrização ou configuração executada com sucesso e aprovação do usuário

## **7 RELATÓRIO TÉCNICO DE SOLUÇÃO**

### **7.1 EXECUÇÃO**

- 7.1.1** Este serviço tem a finalidade da CONTRATADA elaborar um relatório técnico apontando a solução definitiva das manutenções que tiveram a sua solução e resolução realizada através da aplicação de uma medida de contorno, com o intuito de resolver a demanda solicitada de forma emergencial. (VIDE ITEM II deste catálogo e o item VI – Tratamento de Incidentes e suporte Técnico do ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO). O plano de ação proposto poderá, dependendo do tamanho e de sua natureza, gerar um PROJETO a ser desenvolvido pela CONTRATADA (que poderá envolver terceiros/fornecedores).

### **7.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 7.2.1** Levantamento das necessidades;

- 7.2.2 Planejar e projeto o plano de ação;
- 7.2.3 Elaborar o plano de ação;
- 7.2.4 Apresentar o plano de ação para a CONTRATANTE

### **7.3 ENTREGÁVEIS**

- 7.3.1 PLANO DE AÇÃO – poderá ser utilizado o modelo da CONTRATADA

### **7.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

- 7.4.1 **SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** Aplica-se o definido no ANEXO VII
- 7.4.2 **SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** Aplica-se o definido no ANEXO VII

### **7.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

- 7.5.1 Plano de Ação elaborado pela CONTRATADA;
- 7.5.2 Aprovação do plano pela CONTRATANTE.

### **7.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

- 7.6.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade

### **7.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

- 7.7.1 Relatório elaborado e entregue para a CONTRATANTE.

## **8 GMUD (Gestão de Mudanças)**

### **8.1 EXECUÇÃO**

- 8.1.1 Este serviço tem a finalidade da CONTRATANTE aprovar atualizações através do processo de gestão de mudanças, conforme descrito no ANEXO XVI – Processo de GMUD.

### **8.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 8.2.1 Planejamento da mudança pela CONTRATADA
- 8.2.2 Solicitação formal da CONTRATADA
- 8.2.3 Avaliação pela CONTRATANTE
- 8.2.4 Aprovação do plano pela CONTRATANTE
- 8.2.5 Execução da mudança pela CONTRATADA

### **8.3 ENTREGÁVEIS**

- 8.3.1 Documento do plano de mudança

### **8.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

- 8.4.1 **SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 3 (três) DIAS ÚTEIS
- 8.4.2 **SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 10 (dez) DIAS ÚTEIS

### **8.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

**8.4.1** Plano de mudança elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;

**8.4.2** Aprovação do plano pela CONTRATANTE.

## **8.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

**8.4.3** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade

## **8.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

**8.4.4** Plano de ação elaborado e entregue para a CONTRATANTE e com aprovação da CONTRATANTE e execução da CONTRATADA.

## **9 ATUALIZAÇÕES LEGAIS E TECNOLÓGICAS (VERSÃO E LINGUAGEM)**

### **9.1 EXECUÇÃO**

**9.1.1** Serviços de atualizações legais, que são adequações no e-cidade e aplicações secundárias de qualquer tipo que se façam necessárias em função de demandas para atendimento à legislação federal, estadual ou municipal (leis, decretos, portarias, instruções normativas, entre outros) inerentes às suas funcionalidades, durante toda a vigência do contrato, devendo executar as atualizações que se fizerem necessárias para o seu perfeito funcionamento e enquadramento as mudanças nas legislações. A CONTRATADA deverá fazer um trabalho de acompanhamento das mudanças de legislação (principalmente no âmbito federal) e executar as adequações sem necessidade de acionamento por parte da CONTRATANTE.

**9.1.2** Serviços de atualizações tecnológicas, que são adequações no e-cidade e aplicações secundárias de qualquer tipo que se façam necessárias em função de atualizações em versões dos servidores de aplicação (apache), ou atualização nas linguagens de programação (PHP/Laravel, etc...) ou banco de dados (PostgreSql), ou mesmo por necessidade de adequação em relação a segurança do sistema. A CONTRATADA deverá manter equipe de arquitetura e segurança acompanhando as atualizações do mercado e mantendo as aplicações atualizadas sem necessidade de solicitação da CONTRATANTE.

**9.1.3** O chamado deste tipo de serviço normalmente será criado pela CONTRATADA com o detalhamento da atualização legal ou tecnológica para o alinhamento do que será necessário, que pode ser:

**9.1.3.1** Agendamento de atualização;

**9.1.3.2** Necessidade de reunião técnica ou operação assistida para explicações e até mesmo implantação de algum procedimento novo;

**9.1.3.3** Necessidade de capacitação ou adequação no processo interno da CONTRATANTE;

**9.1.3.4** Para casos de atualização tecnológica, pode envolver parada programada do sistema, e para isso deve haver alinhamento entre a CONTRATADA e CONTRATANTE;

- 9.1.4** Este serviço será realizado através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE. O serviço poderá ser executado presencial ou de forma remota.

## **9.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 9.2.1** Disponibilização da relação e detalhamento do que será atualizado em relação a parte legal ou tecnológica, anexando documentação técnica e manuais;
- 9.2.2** Proposta de trabalho em relação ao que se faz necessário diante da atualização, com sugestão de agendamento de atualização (quando envolver funcionalidades/processos críticos), capacitação, reunião técnica ou operação assistida;
- 9.2.3** Contato com a CONTRATADA para alinhamento da atualização;

## **9.3 ENTREGÁVEIS**

- 9.3.1** Registro na ferramenta de chamados;
- 9.3.2** Documentação de rotinas técnico-operacionais. Pode ser o modelo da CONTRATADA (a ser aprovado pela CONTRATANTE);
- 9.3.3** Incluir no chamado a aprovação da CONTRATADA em relação a atualização;
- 9.3.4** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

## **9.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)**

- 9.4.1** SLA cujo tempo de solução de acordo com o tipo de manutenção, pois se trata de um serviço diverso, de acordo com cada atualização, proposto pela contratada.
- 9.4.2** A solução, apesar de não ter um tempo definido para que aconteça, devido sua tempestividade e complexidade, não poderá nunca, a sua colocação em produção, passar do prazo legal.

## **9.5 CRITÉRIOS DE ACEITE**

- 9.5.1** Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido;
- 9.5.2** Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário;
- 9.5.3** Documentação e detalhamento das atualizações anexada no chamado;
- 9.5.4** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço;

## **9.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO**

- 9.6.1** O perfil profissional apto a executar o serviço pela CONTRATADA é o suporte técnico nível N2, arquitetos de software e desenvolvedores, definido pela contratada.

## **9.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS**

- 9.7.1** Atualização implementada em produção após a aprovação e alinhamento com a CONTRATADA

## 10 DOCUMENTOS DE APOIO

**10.1** Este tópico tem por objetivo definir os modelos de documentações que a CONTRATADA deverá utilizar para cada serviço utilizado. A utilização deste documento, preenchida de forma correta e inserida em cada atendimento registrado, é obrigatória. É a evidência que o serviço foi realizado. A sua “não utilização” poderá indicar falta de “evidências”, e com isso a CONTRATANTE poderá indicar que o serviço não foi realizado, podendo ser desconsiderado o referido serviço.

**10.2** Os modelos poderão ser alterados pela CONTRATANTE durante a execução do contrato, caso seja necessário incluir mais informações com o intuito de criar mecanismos de controle eficientes para aferir e fiscalizar o serviço, gestão do contrato ou a gestão da operação, onde a CONTRATADA terá um prazo para se adequar em até 30 (trinta) dias corridos, prazo este que deverá ser acordado com a CONTRATANTE. Do mesmo modo, a CONTRATADA poderá sugerir ajustes ou melhorias nos modelos. Porém, a CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a alteração dos modelos.

| <b>MODELO 1</b>  |                     |     |                             |     |
|--|---------------------|-----|-----------------------------|-----|
| <b>MODELO DE ATENDIMENTO DÚVIDA E PARAMETRIZAÇÃO</b>   |                     |     |                             |     |
| <b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>   |                     |     |                             |     |
| Tipo de Atendimento:   | Dúvida/ Orientação: |     | Parametrização/Customização |     |
| <b>2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina</b>  |                     |     |                             |     |
| Área:  |                     |     |                             |     |
| Módulo/Rotina<br>Funcionalidade:   |                     |     |                             |     |
| <b>3 – Solicitação do usuário</b>  |                     |     |                             |     |
| <i>Descrever a solicitação do usuário</i>  |                     |     |                             |     |
| <b>4 – Resolução do atendimento</b>  |                     |     |                             |     |
|  |                     |     |                             |     |
|  |                     |     |                             |     |
| Solicitação faz parte das atividades diárias do usuário? Ele poderia executar ou ter conhecimento? |                     | Sim |                             | Não |
| Se sim, por que ele abriu chamado?   |                     |     |                             |     |
| Já ocorreram atendimentos para a mesma solicitação?  |                     | Sim |                             | Não |
| Se sim, por que ainda continuam realizando abertura de chamados?                                   |                     |     |                             |     |
| Se sim, como podemos resolver definitivamente a questão?   |                     |     |                             |     |
| <b>6 – Responsável pelo Atendimento</b>  |                     |     |                             |     |
| <nome> <função>  |                     |     |                             |     |

| <b>MODELO 2</b>                               |                  |
|---|------------------|
| <b>MODELO DE ATENDIMENTO PROBLEMA SISTEMA</b> |                  |
| <b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>                      |                  |
| Tipo de Atendimento:                          | Problema Sistema |

|  |     |  |     |
|--|-----|--|-----|
| <b>2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina</b>                          |     |  |     |
| Área:  |     |  |     |
| Módulo/Rotina/Funcionalidade:                                    |     |  |     |
| <b>3 – Solicitação do usuário</b>                                |     |  |     |
| <i>Descrever o problema relatado pelo usuário</i>                |     |  |     |
| <b>4 – Resolução do atendimento</b>                              |     |  |     |
|  |     |  |     |
|  |     |  |     |
| Já ocorreram atendimentos para a mesma solicitação?              | Sim |  | Não |
| Se sim, por que ainda continuam realizando abertura de chamados? |     |  |     |
| Se sim, como podemos resolver definitivamente a questão?         |     |  |     |
| <b>6 – Responsável pelo Atendimento</b>                          |     |  |     |
| <nome> <função>  |     |  |     |

| <b>MODELO 3</b>   |      |                                  |                  |
|---|------|----------------------------------|------------------|
| <b>MODELO DE REGISTRO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA / OPERAÇÃO ASSISTIDA</b> |      |                                  |                  |
| <b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>  |      |                                  |                  |
| Solicitante:  |      |                                  |                  |
| Órgão:  |      | Data Capacitação:                | 99/99/9999       |
| <b>2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina</b>                               |      |                                  |                  |
| Área:   |      |                                  |                  |
| Módulo/Rotina<br>Funcionalidade:                                      |      |                                  |                  |
| <b>3 – Lista de Presença Inicial</b>                                  |      |                                  |                  |
| Seq   | Nome | Matrícula                        | Secretaria/Setor |
| 1   |      |                                  |                  |
| 2   |      |                                  |                  |
| 3   |      |                                  |                  |
| 4   |      |                                  |                  |
| ...   |      |                                  |                  |
| <b>4 – Participantes da Reunião</b>                                   |      |                                  |                  |
|   |      |                                  |                  |
| <b>5 – Relatório de Atividades</b>                                    |      |                                  |                  |
|   |      |                                  |                  |
| <b>6 – Responsável pelo Atendimento</b>                               |      | <b>7 - Aprovação Solicitante</b> |                  |
| <nome> <função>   |      | <nome> <função>                  |                  |
| <b>8 - Plano de Ação (Caso seja necessário)</b>                       |      |                                  |                  |
|   |      |                                  |                  |

| <b>MODELO 4</b>                                     |  |                                  |            |
|---|--|----------------------------------|------------|
| <b>MODELO DE REGISTRO DE VISITA/REUNIÃO TÉCNICA</b> |  |                                  |            |
| <b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>                            |  |                                  |            |
| Solicitante:  |  |                                  |            |
| Secretaria/Setor:                                   |  | Data da Visita:                  | 99/99/9999 |
| <b>2 – Participantes</b>                            |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>3 – Objetivo da reunião/visita</b>               |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>4 – Pontos/Assuntos Discutidos</b>               |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>5 – Plano de Ação (Caso exista)</b>              |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>6 – Responsável pelo Atendimento</b>             |  | <b>7 - Aprovação Solicitante</b> |            |
| <nome> <função>                                     |  | <nome> <função>                  |            |

| <b>MODELO 5</b>   |  |                                  |            |
|---|--|----------------------------------|------------|
| <b>MODELO DE REGISTRO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA</b>           |  |                                  |            |
| <b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>                                  |  |                                  |            |
| Solicitante:  |  |                                  |            |
| Secretaria/Setor:   |  | Data da Visita:                  | 99/99/9999 |
| <b>2 – Participantes</b>                                  |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>3 – Objetivo da operação assistida</b>                 |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>4 – Pontos/Funcionalidades acompanhadas/assistidas</b> |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>5 – Plano de Ação (Caso exista)</b>                    |  |                                  |            |
|   |  |                                  |            |
| <b>6 – Responsável pelo Atendimento</b>                   |  | <b>7 - Aprovação Solicitante</b> |            |
| <nome> <função>   |  | <nome> <função>                  |            |

| <b>MODELO 6</b>  |  |
|--|--|
| <b>MODELO DE MANUTENÇÃO</b>  |  |
| <b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>   |  |
| Solicitante:   | Orgão:                                     |
| <b>2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina</b>  |  |
| Área:  |  |
| Módulo/Rotina Funcionalidade:  |  |
| <b>3 – Manutenção Reportada – O que aconteceu?</b>   |  |
| <i>Descrever a solicitação do usuário</i>  |  |
| <b>4 – Resolução – O que foi feito ?</b>   |  |
|  |  |
| <b>5 – Tipo de Manutenção</b>  |  |
| Corretiva / Adaptativa, Cosmética Localizada / Retaguarda/Diagnóstico / Acerto em Base/Apurações Especiais |  |
| <b>6 - Aplicação de Medida Contorno</b>  | Sim (    ) Não (    ) Não se aplica (    ) |
| <descrever a medida de contorno, caso seja marcado o campo SIM>  |  |
| <b>7 – Solução</b>   |  |
| <descrever a solução. Se campo 6 estiver preenchido, deixar em branco>                                     |  |
| <b>8- Plano de Ação (caso axista)</b>  |  |
|  |  |
| <b>9 – Responsável pelo Atendimento</b>  | <b>10 - Aprovação Solicitante</b>          |
| <nome> <função>  | <nome> <função>                            |

## ANEXO VI

### DA GARANTIA

- a) Todos os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser cobertos por garantia técnica durante a vigência do contrato e, adicionalmente, durante 90 dias úteis após o encerramento contratual;
- i. No encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar e entregar para a CONTRATANTE a documentação das demandas (chamados de suporte e projetos) que **ainda estão em execução**.
  - ii. Caso um componente de software ou artefato, referente a um serviço contratado, seja alterado pela CONTRATANTE ou por terceiro designado, a garantia cessará apenas para estes produtos;
  - iii. Manutenção Corretiva consiste na garantia de remoção de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados, que interfiram no funcionamento das aplicações, tais como cancelamento e parada em rotinas, demora demasiada no processamento, resultados inesperados no processamento e quaisquer defeitos ou desvios em relação aos requisitos aprovados no processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, devendo-se observar os níveis de serviços descritos no ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
  - iv. Por “serviços entregues” ou “entregáveis” entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, **não se restringindo** ao código-fonte, scripts de build/deploy, documentações, manuais e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação e execução perfeitas da solução de software objeto da OS (Ordem de Serviço).
- b) Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema informatizado e cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço para as atividades de garantia técnica, conforme descrito no ANEXO VII;
- c) A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período, nos prazos e condições definidos neste referido documento.
- d) Durante o período de garantia técnica, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de software e ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- e) Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de software, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção;
- f) A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE devido aos defeitos nos produtos, se for o caso, em decorrência de falhas ou imprecisões produzidos por ela
- g) A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato, ANEXO VII. Havendo necessidade motivada, a área requisitante poderá definir prazos singulares para determinadas soluções.
- h) Serviços executados pela CONTRATADA poderão ser refeitos caso seja comprovada que não foi realizado dentro dos padrões de qualidade exigidos, sem a aprovação do usuário solicitante, ou realizados sem a ciência da CONTRATANTE, podendo sofrer sanções e multas, conforme o caso.

- i) Deverá ser realizada a qualificação técnica da CONTRATANTE com o objetivo da transferência de conhecimento.
- j) Deverá ser produzido todos os materiais, artefatos e documentações para garantir a disponibilidade dos serviços.
- k) Para determinação da responsabilidade da CONTRATADA na implementação das ações necessárias para a solução de problema, será necessário verificar se ele é decorrente de erros ou falhas ocorridas na execução dos serviços decorrentes dessa contratação ou se provém de manutenções anteriores à contratação ou se foram realizadas pelo CONTRATANTE ou por terceiro designado;
  - I Caso seja decorrente de serviços objeto desta contratação, a ação ocorrerá como Manutenção Corretiva, remunerado em VALOR FIXO MENSAL de acordo com o catálogo de serviços vigente;
  - II Caso a CONTRATADA não tenha responsabilidade sobre o problema, porém seja necessária à sua atuação, esse serviço será considerado como Suporte Técnico e Operacional e deverá ser remunerado com base nos critérios e considerando a caracterização dos serviços;
  - III A verificação para determinação da responsabilidade será realizada pelo Gestor do Contrato que, deverá validar/alinhar com a CONTRATADA o entendimento sobre o que foi analisado;

## ANEXO VII

### PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS

- 1 Abaixo encontram-se os itens que descrevem o processo de governança de projetos que será executado na contratação, para ser aplicado às atividades de projetos do e- cidade, bem como para a avaliação, aceitação, priorização, execução, aprovação da entrega e remuneração.
  - 1.1 Consideram-se projetos todas as demandas, classificadas como desenvolvimento, que serão realizadas sob demanda e remuneradas em PONTO DE FUNÇÃO.

Este anexo irá tratar dos projetos remunerados em PONTO DE FUNÇÃO
  - 1.2 **Para efeito da contratação, os seguintes serviços serão executados como projetos:**
    - a) desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-cidade;
    - b) integração de sistemas com o e-cidade;
    - c) conversão e migração de dados do e-cidade;
    - d) implantação do e-cidade;
  - 1.3 A CONTRATADA comprometer-se-á a atender prontamente, respeitados os prazos firmados em contrato, todas as demandas advindas da CONTRATANTE.
  - 1.4 **Critério:**
    - 1.4.1 As demandas que sejam passíveis de atendimento como projeto, a partir de avaliação da equipe técnica interna dos órgãos da CONTRATANTE, serão submetidas a primeira análise internamente às instâncias da CONTRATANTE.
    - 1.4.2 Qualquer demanda de projeto, para ser considerada como inserida no contrato ou aprovada para execução, deverá ser encaminhada pela equipe de projetos ou equipe de fiscalização da CONTRATADA, instrumento interno da CONTRATANTE responsável pela gestão do projeto e do atendimento das necessidades da CONTRATANTE.

**1.4.3** Portanto, nenhuma demanda de projeto encaminhada diretamente por qualquer órgão da CONTRATANTE NÃO será considerada como parte do contrato firmado com a CONTRATADA e, conseqüentemente, não estará sujeita a pagamento. Isso se faz necessário principalmente para que haja uma governança das demandas, com foco na priorização.

## 1.5 Tipos de Projetos a serem contratados

**1.5.1** Estão descritos a seguir os tipos de projetos definidos para serem executados.

| Seq | Tipo  | Descrição  |
|-----|---|--|
| 1   | Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e- cidade (técnicos ou negócios) | <p>Desenvolvimento de novas funcionalidades do e-cidade (subsistemas, módulos, funcionalidades, rotinas programas, APIs etc.), a partir dos requisitos estabelecidos pelos setores demandantes, em conformidade com as normas e padrões de projetos estabelecidos pela equipe de projetos ou fiscalização.</p> <p>Os requisitos poderão ser de NEGÓCIOS (exemplo: criação de uma nova funcionalidade de negócio para atender uma determinada área) ou TÉCNICA (criação de uma API para extrair informações de um banco, implementar um chatbot etc.)</p> |
| 2   | Projetos de conversão e migração de dados do e- cidade  | <p>Os projetos de migração de dados devem ser contados como um novo projeto de desenvolvimento de um sistema, seguindo a fórmula abaixo:</p> <p>Um projeto de migração deve contemplar minimamente: os ALI mantidos pela migração, as Entradas Externas – considerando as cargas de dados nos ALI – e, caso seja solicitado pelo usuário, os relatórios gerenciais das cargas, que serão contados como Saídas Externas.</p> <p>Todas as contagens de PF devem ser realizadas com base nas funcionalidades requisitadas e recebidas pelo usuário.</p>     |
| 3   | Implantação do e- cidade  | <p>Nesta categoria encontram-se os projetos para a implantação do sistema e- cidade. Projeto deverá contemplar um plano de implantação contendo todas as fases de um projeto: Arquitetura tecnológica e ambiente onde ficará hospedado, levantamento de requisitos, migração de dados de sistemas ou repositórios auxiliares (exemplo: planilhas), módulos a serem implementados, treinamento, operação assistida etc.</p>   |
| 4   | Integração de sistemas com o e-cidade   | <p>O e-cidade possui integrações e interfaces com alguns sistemas, como Portal de Transparência, e-cidade online, REGIN, E-PROC, TCE, MSC, BI e GRM.</p> <p>Portanto nesta categoria encontram-se as demandas de integração de funcionalidades e dados entre o e-cidade e sistemas legados.</p>  |

**Observação:** a remuneração obedecerá aos critérios do manual do SISP versão 2.3 (ou o mais atual), onde é informado a métrica de cálculo em PONTO DE FUNÇÃO de cada tipo de projeto.

## 1.6 O que é o manual do SISP:

*“O manual tem como objetivo principal apresentar um roteiro de métricas, com base nas regras de contagem de pontos de função do Manual de Práticas de Contagem (CPM 4.3), para vários tipos de projetos de desenvolvimento e de manutenção de sistemas, promovendo o uso de métricas objetivas nos contratos de prestação de serviços desses projetos. Além da*

*contagem de pontos de função, este roteiro apresenta um processo de estimativas com base na métrica Ponto de Função, visando apoiar as organizações nas estimativas de tamanho, custo, prazo e esforço de seus projetos desenvolvidos internamente ou contratados.”*

O manual encontra-se disponível através do endereço:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/documentos/arquivos/roteiro-de-metricas-do-sisp-v2-3.pdf/view>

Como evidência, o manual encontra-se apensado também no processo.

## **1.7 Processo de Gestão de Projetos**

- 1.7.1** O processo de gestão de projetos possibilita a contratação de projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-cidade, integração de sistemas com o e-cidade, conversão e migração de dados do e-cidade, implantação do e-cidade, contemplando o ciclo de vida completo do processo e gestão de projetos ou somente a fase de construção e implantação, de acordo com a necessidade e característica de cada setor demandante.
- 1.7.2** Os projetos serão estruturados contendo em seu escopo fases ou subfases (vide tabela “FASES DO PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS”), que serão selecionados de acordo com os objetivos do serviço para a CONTRATANTE.
- 1.7.3** A contratação dos serviços, com o objetivo de maximizar a utilização dos recursos e permitir um processo eficaz de planejamento e gerenciamento das demandas, deverá respeitar os limites de escopo estabelecidos para cada tipo de projeto.
- 1.7.4** Será de responsabilidade da equipe de projetos ou equipe de fiscalização garantir que os setores demandantes organizem (agrupem, selecionem e priorizem) suas demandas objetivando a criação e o encaminhamento dos lotes de serviços respeitando os limites de escopo.
- 1.7.5** O processo de Gestão de Projetos (Figura 1) incorpora as fases de:
- Definição de Requisitos – Fase 1
  - Definição de Escopo e Análise – Fase 2
  - Construção e Homologação – Fase 3
  - Implantação – Fase 4
- 1.7.6** O processo utiliza métodos customizados/adaptados para o gerenciamento e implementação de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, sendo aderente aos modelos de desenvolvimento de sistemas do mercado.
- 1.7.7** Abaixo é apresentado os percentuais de esforço por fase do processo. Esses percentuais serão utilizados como base para a remuneração da CONTRATADA pela conclusão de cada fase realizada.

| FASES DO PROCESSO DE GESTAO DE PROJETOS |                               |         |   |
|---|-------------------------------|---------|---|
| Fase                                    | Nome da Fase                  | Esforço | Observações   |
| 1                                       | Definição de Requisitos       | 20%     | <p>Processo é iniciado com o usuário solicitando uma demanda de projeto. A equipe de projetos da CONTRATANTE irá realizar uma reunião para entendimento da demanda e depois uma reunião com a CONTRATADA para que esta entenda a demanda. Essa reunião, denominada de “reunião inicial” tem por objetivo que a CONTRATADA tenha uma noção inicial do projeto e que consiga estimar por alto, o esforço em PONTO DE FUNÇÃO. A partir daí, a CONTRATANTE irá gerar uma OS (Ordem de Serviço) INICIAL e enviado o documento de solicitação de serviços (ANEXOS I e XXIV, respectivamente) para a CONTRATADA.</p>   |
| 2                                       | Definição de Escopo e Análise | 30%     | <p>Nesta fase serão produzidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>os artefatos e requisitos necessários para aprovação pelo solicitante e criação do backlog;</li> <li>o esforço em Pontos de Função (estimativa Nesma) para execução da demanda e gerando a OS final, podendo ter valores diferentes da OS inicial. Este esforço será validado pela empresa certificadora em pontos de função.</li> </ul>   |
| 3                                       | Construção e Homologação      | 40%     | <p>Esta fase é dividida em três subfases: construção, homologação, testes, manuais e Documentações gerais, onde a remuneração é por cada fase entregue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Projeto e Construção: 70% do esforço da fase</li> <li>Homologação: 20% do esforço da fase</li> <li>Testes e Manuais/Documentação: 10% do esforço da fase</li> </ol> <p>Será realizado o processo de GMUD que consiste na validação e análise dos artefatos produzidos pela CONTRATADA e que entrarão em produção (release).</p> <p>Esse processo analisa o impacto da mudança, verificando se poderá ocorrer algum problema ao aplicar em produção, realiza a análise do plano de volta etc., conforme as boas práticas do ITIL.</p> <p>É obrigatória a aprovação da equipe técnica da TI da CONTRATANTE das documentações e artefatos produzidos pela CONTRATADA bem como aprovar a transição do conhecimento (passagem de conhecimento técnico) através de reuniões técnicas entre a equipe da CONTRATADA e a TI da CONTRATANTE.</p> |

|   |             |     |  |
|---|-------------|-----|--|
| 4 | Implantação | 10% | Nesta fase é realizada a operação assistida e é ativada a garantia. Durante o processo da operação assistida, é realizada a reunião entre a área demandante, equipe de projetos ou de fiscalização e CONTRATADA para realizar a assinatura do termo de aceite da entrega de acordo com os requisitos solicitados e aprovados pela área demandante.<br><br>Após a aprovação, a CONTRATADA poderá realizar o faturamento da demanda. |
|---|-------------|-----|--|

### 1.7.8 Processo de gestão de projetos – DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

As principais atividades desenvolvidas durante o processo de gestão de projetos são sintetizadas esquematicamente, em suas distintas fases, através dos diagramas a seguir:

NOTA: o processo possui outras atividades além de integração com outros processos (exemplo: faturamento). O objetivo é apresentar, de forma resumida, as principais atividades fim-a-fim das 4 fases.

As fases 1 e 2, denominada UPSTREAM, compreendem todas as atividades para validação da demanda, como o levantamento dos requisitos, elaboração das documentações necessárias para a execução do trabalho tais como: plano de projeto, valor do projeto em APF (ponto de função) e demais artefatos para aprovação e execução da demanda.

As fases 3 e 4, denominada DOWNSTREAM, compreendem as atividades de construção e todas as suas etapas para a entrega da demanda solicitada. Na fase 3, construção, poderá ser utilizado o framework de gestão ágil SCRUM para a entrega contínua dos incrementos solicitados.

### 1.7.9 Descrição dos processos

| FASE 1 – DEFINIÇÃO DE REQUISITOS   |  |                  |  |
|--|--|------------------|--|
| Essa fase tem o objetivo de formalizar a existência de uma de projeto, levantar e documentar suas características técnicas, funcionais e não funcionais. |  |                  |  |
| Atividade  | Descrição  | Responsável      | Produto  |
| 1-<br>Necessidade<br>Demanda   | A partir da constatação da necessidade de elaborar/evoluir/ melhorar determinado funcionalidade do e- cidade, é formalizada em artefato apropriado para iniciar o processo de avaliação de sua construção. | Órgão demandante | Solicitação de demanda vide ANEXO XVII ou poderá ser utilizado o serviço de projetos |
| 2-<br>Encaminhar<br>Solicitação<br>Necessidade   | Feito o preenchimento da Solicitação de Demanda pelo órgão, ele é encaminhado área de projetos ou equipe de fiscalização para dar andamento.   | Órgão demandante | -----  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>3-Analisar Demanda</b></p>                                       | <p>Recebida a solicitação de demanda, é realizada a validação do documento bem como os requisitos contratuais para verificar se é possível executar a. Nesta fase ainda não há interação com a CONTRATADA e a área de projetos ou fiscalização é a responsável junto a equipe técnica de TI para analisar a demanda e verificar a sua viabilidade.</p>  | <p>Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização</p> | <p>-----</p>   |
| <p><b>4-Solicitar Demanda</b></p>                                      | <p>A demanda é encaminhada para a área de projetos ou equipe de fiscalização para priorização e aprovação. Após a aprovação, é preenchida a Solicitação de Serviço, encaminhando para a CONTRATADA.</p> <p>A solicitação de serviço contém, além das informações básicas da demanda, os requisitos tecnológicos que deverão ser implementados na solução, requisitos estes elaborados pela equipe de TI da CONTRATADA junto com equipe de projetos ou fiscalização.</p> <p>A equipe de projetos ou fiscalização irá enviar também a Ordem de Serviço, “autorizando” a CONTRATADA a iniciar as atividades da demanda solicitada.</p> | <p>Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização</p> | <p>Solicitação de Serviço VIDE ANEXO XXIV E ORDEM DE SERVIÇO VIDE ANEXO II</p> |
| <p><b>5-Levantar requisitos e elaborar documento de requisitos</b></p> | <p>Definir e registrar os requisitos com o objetivo de identificar, analisar e documentar todas as condições ou capacidades que devem ser atendidas pelas entregas do projeto.</p> <p>Converter as necessidades, desejos e expectativas dos usuários em requisitos, buscando uma atitude proativa e de questionamento visando identificar requisitos adicionais que não foram explicitamente declarados pelos usuários.</p> <p>Os requisitos serão levantados em reuniões com a participação dos usuários do demandante, mas serão registrados e gerenciados pela equipe da CONTRATADA.</p>   | <p>CONTRATADA</p>   | <p>Documento de Levantamento de Requisitos VIDE ANEXO XIX</p>                  |

|  |   |   |              |
|--|---|---|--------------|
| <p><b>6-Validar Artefatos Gerados</b></p>          | <p>A equipe de projetos ou fiscalização, avaliando as informações sobre escopo e informações apresentadas junto ao demandante poderá revisar o escopo do projeto, sugerindo dividir para ser implementado em etapas priorizando as necessidades mais importantes, ou mesmo cancelar o projeto.</p>  | <p>área de projetos ou fiscalização</p>                   | <p>-----</p> |
| <p><b>7-Aprovar Documento</b></p>                  | <p>Para auxiliar na decisão, o órgão demandante poderá convocar uma reunião com os representantes da CONTRATADA. A decisão do demandante deverá ser acordada formalmente com a equipe de projetos ou fiscalização.</p> <p>Esta reunião tem o objetivo de: Cancelar a demanda <b>OU</b> solicitar novas informações <b>OU</b> solicitar refazer o documento de requisitos <b>OU</b> aprovar o documento de requisitos.</p> <p>A partir da decisão do Demandante de não continuar com projeto, ele irá formalizar a conclusão da <b>Fase 1 - Definição de Requisitos</b> e o encerramento do serviço.</p> <p>O Demandante poderá também não concordar com o documento gerado pela CONTRATADA e solicitar nova versão do documento para dar continuidade na solicitação da Demanda.</p> <p>Ou poderá solicitar a aprovação do documento, concordando com os termos e conteúdos apresentados.</p> <p>Em qualquer situação, a equipe de projetos ou fiscalização será comunicada para tomar as providências necessárias.</p> | <p>Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização</p> | <p>-----</p> |
| <p><b>8-Encerrar Fase 1 e Autorizar Fase 2</b></p> | <p>O demandante, tendo decidido pela continuação do Projeto, aprovando os documentos de requisitos irá formalizar a conclusão da <b>Fase 1 – Definição de Requisitos</b> e proceder à autorização, através da equipe de projetos ou fiscalização, para a CONTRATADA iniciar a <b>Fase 2 – Definição de Escopo e Análise</b></p>   | <p>área de projetos ou fiscalização</p>                   | <p>-----</p> |

## FASE 2 – DEFINIÇÃO DE ESCOPO E ANÁLISE

Essa fase tem o objetivo de determinar a abrangência do serviço de desenvolvimento e/ou manutenção de sistema e-cidade e efetuar a análise do objeto proposto, plano e valor do projeto.

| Atividade                                 | Descrição   | Responsável                                       | Produto   |
|---|---|---|---|
| 1-Elaborar Artefatos                      | <p>Identificar quais produtos de software deverão ser desenvolvidos ou que sofrerão manutenção para atender as necessidades e expectativas do Demandante e a partir daí elaborar: O Manual de ESCOPO DO PROJETO (ANEXO XX) com a proposta do escopo e das funcionalidades que deverão ser desenvolvidas e/ou alteradas visando atender aos requisitos documentados na Fase 1, o documento de valor de projeto em Ponto de Função (ANEXO XVI) bem como o desenho de arquitetura de sistemas que será implementada (ANEXO XVII).</p> <p>Observação: Para o cálculo do Ponto de Função, utilizar a técnica de Análise de Pontos de Função estabelecida pelo IFPUG (International Function Point Users Guide), realizar a Contagem dos Pontos de Função do projeto de desenvolvimento e/ou manutenção para efeito de definição do escopo do projeto.</p> <p>A partir da Contagem de Pontos de Função será calculado o preço a ser cobrado pela CONTRATADA para a prestação do serviço. Através dos Pontos de Função contados será possível estimar o esforço e, conseqüentemente, o prazo para a realização do projeto.</p> | CONTRATADA  | Escopo do projeto, Valor do Projeto em Ponto de Função e Arquitetura de Sistemas<br><i>VIDE ANEXOS XIX e XXIV</i> |
| 2 – Aprovar documento e escopo do projeto | Os artefatos deverão ser aprovados pela área demandante e pela equipe de projetos ou fiscalização. Caso não seja aprovado, poderá ser solicitada revisão da documentação OU a demanda poderá ser cancelada.   | Órgão demandante/área de projetos ou fiscalização | -----   |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <p><b>3 – Elaborar Plano de Projeto</b></p> | <p>A partir do escopo do projeto aprovado, complementar o <b>plano de projeto (ANEXO XXV)</b>, com o objetivo de apresentar os compromissos de escopo, prazo e qualidade que estão sendo assumidos pela CONTRATADA, o monitoramento e medição de desempenho do projeto.</p> <p>O plano de projeto deverá conter elementos resultantes das atividades de planejamento incluindo cronograma, definição de equipes e suas responsabilidades e análise dos riscos abrangendo as atividades relacionadas à Fase 3 – Construção e Homologação e Fase 4 – Implantação considerando todas as premissas e requisitos para a realização delas.</p> | <p>CONTRATADA</p>   | <p>ANEXO XXV – Atualizar o Plano de Projeto, COMPLEMENTANDO COM OS ANEXOS XVIII E XIX</p> |   |
| <p><b>4- CONTAGEM PONTO DE FUNÇÃO</b></p>   | <p><b>4.1 - Solicitar Validação do Valor em PF</b></p>   | <p>É encaminhado o valor do projeto em Ponto de Função para validar se o cálculo está de acordo com os requisitos definidos. Pode ser executado por equipe interna ou por certificadora contratada/terceirizada</p> | <p>área de projetos ou fiscalização</p>   | <p>Solicitação formal pela CONTRATANTE enviando os documentos elaborados pela CONTRATADA com as informações dos requisitos e seus respectivos valores em Ponto de Função.</p> <p>Será utilizada as informações preenchidas pela CONTRATADA do ANEXO XVI</p> |
|   | <p><b>4.2 – Calcular Valor da Demanda em PF</b></p>  | <p>De posse do documento, a responsável pela validação deverá calcular o valor do projeto e encaminha para o gestor</p>   | <p>Responsável pela validação da contagem em Ponto de Função</p>                          | <p>Documento elaborado pela responsável pela validação contendo as informações analisadas, com o valor final em Ponto de Função que deverá ser cobrado pela CONTRATADA</p>  |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
|   | 4.3 – Adequar valor PF do Projeto de acordo com o valor da certificadora   | Se o valor calculado pela responsável pela validação for diferente do valor do projeto, a CONTRATADA deverá adequar o valor de acordo com o calculado pela CONTRATANTE.<br>A CONTRATADA poderá questionar o novo valor. Neste caso, será realizada reunião com a responsável pela validação para deliberar sobre o tema. | CONTRATADA  | Solicitação formal para a CONTRATADA contendo o relatório da responsável pela validação |
| 5 – Realizar reunião kickoff e aprovar fase 3 | A partir da apresentação do projeto aprovado pelo demandante e pelo valor do projeto certificado e aprovado pela responsável pela validação e pela CONTRATADA, será realizada a reunião de KICKOFF do projeto para publicidade e formalização do início da execução junto com as partes interessadas do projeto. | área de projetos ou fiscalização   | ANEXOS XXIV, XVIII, XIX –<br>Atualizar o Plano de Projeto, Kickoff, status report e termo de aceite e qualquer outro documento que possa enriquecer a reunião |   |

| FASE 3 – CONSTRUÇÃO E HOMOLOGAÇÃO  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Essa fase tem o objetivo de implementar o desenvolvimento/ manutenção da solução conforme aprovado nas fases anteriores e avaliar se as funcionalidades alteradas e/ou desenvolvidas cumprem os objetivos de negócios representados e registrados no plano de projeto, ou seja, é a fase na qual a solução é desenvolvida baseado na arquitetura definida até o momento em que esteja pronto para ser entregue ao órgão demandante. Compreende as fases de construção, validação, testes, homologação do usuário, documentação e deploy para a produção. Poderá ser utilizado o framework SCRUM. |  |  |   |
| Atividade  | Descrição  | Responsável  | Produto   |
| 1 -CONSTRUIR E TESTAR SOLUÇÃO<br>Sub processo que engloba as fases de construção e desenvolvimento da demanda.   | As atividades representam o processo de construção da solução contemplando todas as etapas do processo de desenvolvimento/manutenção de software.<br><br>Serão produzidos os artefatos necessários para a execução do processo bem como os ritos de projeto como status report, deliberações, alteração de escopo (caso exista), etc. utilizando os ritos, artefatos e rituais definidos na contratação. | Órgão Demandante / área de projetos ou fiscalização / CONTRATADA | Todos os artefatos, ritos e rituais dos processos de desenvolvimento de software e projeto, podendo ser adotado os modelos da CONTRATADA mediante aprovação da CONTRATANTE<br><br>Na atividade de homologação do usuário aprovando a solução, deverá ter o documento de termo de aceite, conforme ANEXOS XVIII, XIX e XXI OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SÓ OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A |

|                     |   |                                  | GESTÃO DO PROJETO   |
|---------------------|---|----------------------------------|---|
| 2 – REVISAR SOLUÇÃO | <p>Durante a etapa da construção, a área de projetos ou fiscalização irá realizar a revisão do que está sendo construído, de acordo com os status reports periódicos elaborados pela CONTRATADA. Ou em qualquer situação em que há necessidade de revisar o trabalho desenvolvido.</p> <p>Caso haja necessidade de refazer algum item durante o processo de construção para atender a determinada demanda, a área de projetos ou fiscalização poderá solicitar tal alteração, desde que <b>não seja aumento de escopo</b>.</p> <p>Caso seja aumento de escopo, a CONTRATANTE deverá solicitar novo documento de solicitação de requisito, conforme processo da ETAPA 1.</p> | área de projetos ou fiscalização | Documento Status Report – ANEXO XXVI, reunião de Review (Scrum) OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SO OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A GESTÃO DO PROJETO |
| 3 – Aprovar Solução | <p>Após a revisão e aprovação da área de projetos ou fiscalização, a área demandante irá realizar a aprovação dos artefatos entregues.</p> <p>Caso haja necessidade de refazer algum item durante o processo de construção para atender a determinada demanda, a área demandante poderá solicitar tal alteração, desde que não seja aumento de escopo.</p> <p>Caso seja aumento de escopo, a CONTRATANTE deverá solicitar novo documento de solicitação de requisito, conforme processo da ETAPA 1.</p>   | Órgão Demandante                 | Documento Status Report – ANEXO XXVI, reunião de Review (Scrum) OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p><b>4 – Realizar Contagem Final PF</b></p>  | <p>Durante o processo de implementação dos produtos de software a CONTRATADA poderá identificar a necessidade de revisar a solução proposta para a demanda em função da identificação de melhorias que impactarão na performance, usabilidade etc. a partir de uma nova concepção para o produto objeto do serviço. (desde que não seja aumento de escopo e sim melhoria no que está sendo implementado).</p> <p>Caso a solicitação de revisão de solução tenha sido aprovada, a CONTRATADA deverá encaminhar um novo dimensionamento dos pontos de função para o serviço que será considerado como Contagem de Pontos de Função Final.</p> <p>Conforme descrito no item “CONTAGEM PONTO DE FUNÇÃO” descritas na FASE 2.</p> | <p>Órgão Demandante/ área de projetos ou fiscalização/ CONTRATADA /Responsável pela validação da contagem em PF</p> | <p>Documentos: CONTRATADA: Relatório com os valores das funcionalidades em PF - ANEXO XVI RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO: relatório contendo a memória de cálculo dos valores revisados em PF da CONTRATADA</p>   |
| <p><b>5 – Elaborar (Finalizar) a documentação técnica para a “passagem de conhecimento”</b></p> | <p>Após as aprovações e validações finais, a CONTRATADA irá preparar a documentação técnica necessária para a passagem de conhecimento do que foi construído para a equipe de TI da CONTRATANTE.</p>   | <p>Órgão Demandante/área de projetos ou fiscalização/ CONTRATADA</p>  | <p>Não há um documento formal. A CONTRATADA poderá apresentar o documento elaborado que será aprovado pela CONTRATANTE. Importante mencionar que as atualizações no sistema de versionamento da CONTRATANTE (A SER DEFINIDA NO ATO DA CONTRATAÇÃO) deverá estar atualizado com todas as informações técnicas de versionamento de aplicações, casos de história, épicos etc.</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>6 – Executar reunião de GMUD e aprovar Fase 4</p> | <p>Após a homologação do Demandante, aprovação da contagem final de PF, documentação técnica de “passagem de conhecimento” e elaboração da documentação de GMUD (gestão de mudança) para o deploy para entrada de produção é realizado o PROCESSO DE GMUD interno da área de projetos ou fiscalização, que irá analisar a documentação do deploy, autorizando a CONTRATADA iniciar a fase 4, caso a GMUD seja aprovada.</p> <p>A formalização da conclusão da <b>Fase 3 – Construção e Homologação</b>, não resultará na extinção da responsabilidade da CONTRATADA, tendo em vista ser a mesma responsável pelos produtos de software relacionados ao serviço contratado. Conforme item Garantias do Serviço, a CONTRATADA deverá, durante a vigência do CONTRATO e por um período de 180 dias corridos após seu término, garantir o Suporte Técnico e Operacional a todos os componentes de software e artefatos desenvolvidos, impactados ou alterados a partir da realização dos serviços, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.</p> | <p>área de projetos ou fiscalização/<br/>CONTRATADA</p> | <p>Documento de GMUD E GARANTIA ANEXOS XXII E VI</p> |
|--|--|---|--|

### FASE 4 - IMPLANTAÇÃO

Essa fase tem o objetivo de disponibilizar a solução desenvolvida em produção, bem como realizar o acompanhamento, operação assistida, treinamento, ativar a garantia e encerramento do projeto.

| Atividade                                   | Descrição   | Responsável   | Produto  |
|---|---|---|--|
| <b>1 – Implantar Solução</b>                | Implantação da solução em produção, disponibilizando todos os recursos necessários para a realização da atividade tais como: Profissionais qualificados para execução das atividades, recursos tecnológicos, suporte técnico etc.   | área de projetos ou fiscalização/<br>CONTRATADA                       | -----  |
| <b>2 – Realizar Treinamento</b>             | Consiste no fornecimento de subsídios para que o Demandante ou a equipe de projetos ou fiscalização obtenham todos os conhecimentos necessários à perfeita utilização da solução.   | Órgão demandante /<br>área de projetos ou fiscalização/<br>CONTRATADA | Manuais e Documentações                                  |
| <b>3 – Realizar Operação Assistida</b>      | Durante a implantação, a CONTRATADA acompanhará a solução implantada em produção, verificando se a implantação ocorreu sem problema.<br>O prazo da operação assistida dependerá de cada solução e projeto a ser implementado. Independente do prazo, essa atividade é <b>obrigatória</b> e deverá estar incluída sempre no cronograma do projeto, salvo solicitação formal da equipe de projetos ou fiscalização que irá formalizar junto a CONTRATADA a sua “não execução” | CONTRATADA  | Manuais e Documentações                                  |
| <b>4 – Ativar garantia</b>                  | Caso o software tenha algum problema que seja necessário ativar a garantia, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários de acordo com o nível de serviço contratado.<br>Vale ressaltar que caso seja necessário aplicar algum deploy em produção, o processo de GMUD deverá ser acionado novamente. Nada entrar em produção sem passar pelo comitê de mudanças do processo de GMUD.   | CONTRATADA  | Anexos VI E VIII<br>(Garantia e Acordo nível de Serviço) |
| <b>5 – Realizar reunião de encerramento</b> | Transcorrido o prazo acordado de Produção Assistida, irá formalizar a conclusão da <b>Fase 4 – Implantação</b> e, conseqüentemente o encerramento do projeto, informando à equipe de projetos ou fiscalização para as providências necessárias.<br>Será realizada a reunião de encerramento do projeto onde serão coletadas as lições aprendidas do projeto bem como a assinatura do Termo de Encerramento.   | Órgão demandante/<br>área de projetos ou fiscalização/<br>CONTRATADA  | Termo de Encerramento e Coleta das Lições Aprendidas     |

#### 1.7.10 Requisitos a serem atendidos

- 1.7.10.1 Todos os serviços previstos na presente contratação deverão ser executados em conformidade com as metodologias e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá adotar novos padrões, metodologias, arquiteturas ou tecnologias durante a execução contratual, desde que forneça prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para que as empresas possam adequar-se ao novo cenário adotado.
- 1.7.10.2 Para atividades em pontos de função está prevista a adoção do Counting Practices Manual— CPM, versão 4.3.1 (e novas versões), publicado pelo International Function Point Users Group — IFPUG, do Early Function Point Counting, publicado pela Netherlands Software Metrics User Association — NESMA, bem como do Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3 (e novas versões).
- 1.7.10.3 Os serviços de contagem em pontos de função deverão ser realizados por profissional com capacidade e experiência comprovados (certificação, declaração emitida por pessoa jurídica auditável ou ART). Serviço esse que poderá ser subcontratado.
- 1.7.10.4 Para viabilizar e apoiar a execução remota dos serviços contratados, quando for o caso, a CONTRATADA deverá prover e manter um CANAL DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. A CONTRATADA deverá zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar na disponibilidade, nos níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, nos resultados da CONTRATADA.
- 1.7.10.5 A CONTRATADA deverá estar apta a participar de reuniões utilizando a ferramentas de videoconferência do mercado (Microsoft Teams/Google Meet/Zoom...) ou similar em uso pela CONTRATANTE.
- 1.7.10.6 Para garantir a gestão do conhecimento e o domínio da inteligência sobre a Solução de Tecnologia, a exigência documental e o formalismo dos artefatos gerados serão obrigatórios durante toda a execução contratual. Tais documentações serão armazenadas em repositório próprio a critério da CONTRATANTE e suas versões constituem parte intrínseca dos sistemas a que se referem.
- 1.7.10.7 A gestão de conhecimento do item acima (1.7.10.6) é obrigatória para cada release, artefato ou solução a ser implementada em produção, conforme detalhado no item 1.5 deste ANEXO. A CONTRATANTE deverá aprovar a entrada de produção somente após aprovar todos os itens (documentos, artefatos, vídeos, manuais etc.) que possam garantir que a equipe de TI da CONTRATANTE tenha absorvido o conhecimento dos artefatos produzidos pela CONTRATADA.
- 1.7.10.8 A entrada em produção de qualquer projeto deverá ser realizada pelo processo de GMUD (Gestão de Mudança) da CONTRATANTE, obedecendo as boas práticas de TI, pelas diretrizes preconizadas pelo processo de gestão e liberação do ITIL (Information Technology Infrastructure, versão 3 em diante) e aprovado pelo comitê da equipe de TI da CONTRATANTE que analisa e aprova qualquer entrada em produção.
- 1.7.10.9 Qualquer projeto, implemento ou requisito implementação em produção sem a aprovação da CONTRATANTE poderá acarretar sanções, conforme explicitado no item 25 – SAD do Termo de Referência.
- 1.7.10.10 Durante o processo de gestão de projetos deverão ser observadas ainda as boas práticas de mercado conforme estabelecidos nos padrões e

metodologias PMBOK, SWEBOK, CBOK, BABOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS.BR, MPT.BR, OMG BPMN, ABNT NBR ISO/IEC 38500:2018, 27001:2013, 20000-2:2013, 25030:2008, ou equivalentes.

- 1.7.10.11 Para execução dos serviços previstos nessa contratação, de forma a garantir a qualidade e a aderência às metodologias e padrões estabelecidos, a CONTRATADA deverá manter em seus quadros equipes tecnicamente qualificadas de forma compatível com os requisitos técnicos descritos no ANEXO VIII - PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA deste documento.

Caberá a CONTRATADA a definição dos critérios profissionais para estruturação de sua equipe técnica, uma vez que a qualidade desses serviços, bem como o cumprimento das condições pactuadas, será avaliada por meio da aferição de indicadores objetivos, que contemplam a aplicação de descontos e sanções para disciplinar a atuação da CONTRATADA.

### **1.7.11 Artefatos**

- 1.7.11.1 O processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas descritos nos itens 1.5 a 1.7.9 deste anexo, prevê, associado às atividades, a elaboração de artefatos (produtos do processo) técnicos e não técnicos (relacionados ao negócio).
- 1.7.11.2 A tabela abaixo **Relação de Artefatos** apresenta os **principais artefatos** previstos no processo. A tabela também indica quais artefatos possuem modelo fornecido pelo CONTRATANTE e para quais artefatos existe a **possibilidade** de utilização de modelos **propostos** pela CONTRATADA. Porém, para o segundo caso, o modelo proposto deverá ser avaliado e aprovado formalmente pela CONTRATANTE.
- 1.7.11.3 Para os artefatos já entregues, irá prevalecer o padrão em vigor quando da emissão da Ordem de Serviço e para os artefatos ainda não entregues o padrão a ser adotado será indicado a critério do CONTRATANTE.
- 1.7.11.4 Os artefatos deverão ser fornecidos de **forma eletrônica** assinados digitalmente, em formato a ser definido de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para possibilitar a realização das atividades de validação, auditoria e aprovação.

| Artefato  | Modelo fornecido pelo CONTRATANTE | Previsto para ser avaliado pelo CONTRATANTE |
|---|-----------------------------------|---|
| Solicitação de Demanda – Projeto – ANEXO XVII   | Sim                               | Sim   |
| Registro de Requisitos Funcionais e Não-Funcionais – ANEXO XI                                 | Sim                               | Sim   |
| Documento de Escopo de Projeto – ANEXO XX   | Sim                               | Sim   |
| Documento Especificação Ponto de Função – ANEXO XVI   | Sim                               | Não   |
| Plano de Projeto – ANEXO XXV  | Sim                               | Não   |
| Ordem de Serviço – ANEXO II   | Sim                               | Não   |
| Documento de Kickoff de Projeto – ANEXO XIV   | Sim                               | Sim   |
| Documento de Status de Projeto – ANEXO XXVI   | Sim                               | Sim   |
| Documento de Termo de Encerramento de Projeto - ANEXO XV                                      | Sim                               | Sim   |
| Padrão de Codificação   | Não                               | Não   |
| Documentação de Sistemas e seus versionamentos  | Não                               | Sim   |
| Plano de Testes / Homologação   | Não                               | Sim   |
| Manual/Documentação usuários  | Não                               | Sim   |
| Roteiro de Implantação  | Não                               | Sim   |
| Documento de GMUD – ANEXO XVI   | Sim                               | Não   |
| Registro das reuniões de Levantamento de Requisitos – ANEXO XIX                               | Sim                               | Sim   |
| Outros Documentos de Projeto ou Processo de Desenvolvimento de Solução/Software e Manutenção. | Não                               | Sim   |

### **1.7.12 Mudança de Escopo**

**1.7.12.1** Alteração de escopo é a mudança solicitada durante a execução de uma ordem de serviço. Tal alteração decorre da revisão das necessidades de negócio a serem atendidas pelo sistema, não estando relacionada com o simples detalhamento dos requisitos identificados inicialmente.

**1.7.12.2** Solicitações de mudanças poderão ou não ocasionar variações no tamanho do sistema que nem sempre são refletidas na contagem de pontos de função e nos serviços já executados.

- 1.7.12.3 O aumento de escopo está limitado a 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de PF dimensionada na fase de Definição de Escopo, para a Ordem de Serviço.
- 1.7.12.4 Caso a CONTRATANTE identifique a necessidade de incremento do escopo em quantidade superior a este limite, deverá priorizar as necessidades de mudança visando não ultrapassar o limite. As necessidades não priorizadas deverão resultar em uma nova Ordem de Serviço.
- 1.7.12.5 A revisão da solução, quando proposta pela CONTRATADA, não será tratada como alteração de escopo e deverá ser encaminhada para validação da equipe de projetos da CONTRATANTE.
- 1.7.12.6 Para efeito de remuneração, as regras abaixo (itens a e b) às mudanças de escopo, ocorridas APÓS A HOMOLOGAÇÃO da FASE 2), quando a CONTRATADA SERÁ REMUNERADA pelo esforço realizado até então, segundo o cronograma no momento da comunicação de mudança. Essa remuneração corresponde às atividades concluídas ou em andamento, desde que comprovadas através de documentação e/ou produtos.

**a) AUMENTO DE ESCOPO:**

A CONTRATADA será remunerada pela DIFERENÇA A MAIOR, correspondente ao retrabalho em TODAS as fases anteriores, total ou parcialmente. Essa remuneração poderá ser baseada na simples diferença entre a contagem real de PF anterior e a contagem de PF real atual.

**b) DIMINUIÇÃO DE ESCOPO:**

Quando ocorrer DIMINUIÇÃO DE ESCOPO – não haverá remuneração do retrabalho da FASE 1 (definição de requisitos) e FASE 2 - (definição de escopo), considerando que a CONTRATADA fez jus ao trabalho realizado sob a contagem anterior (MAIOR) de PF, e foi ou será remunerada por este. Entende-se, portanto, que a CONTRATADA dispenderá MENOR ESFORÇO para cumprimento das fases restantes do projeto, a partir do ponto de interrupção para atendimento da MUDANÇA DO ESCOPO. Entretanto, a CONTRATADA será remunerada pelo trabalho realizado e já entregue até a interrupção para diminuição do escopo.

**OBSERVAÇÃO:** Os novos valores acordados, tanto de aumento quanto de diminuição de escopo, serão analisados e validados em PF, que informará o novo valor a partir dos documentos e requisitos recebidos para realizar a atividade de medição e aferição.

**1.7.13 a Garantia**

Vide ANEXO VI.

**1.7.14 Condições de Pagamento para os serviços de Desenvolvimento**

- a) A solicitação do serviço para a CONTRATADA se dará pelo documento de solicitação formal do serviço junto com a Ordem de Serviço associada (ANEXOS XXIV e II, respectivamente) e a sua remuneração será calculada considerando a quantidade de PF apurada de acordo com os esforços a ser desenvolvido.
- b) Ao final do período de faturamento, a CONTRATADA deverá enviar um relatório simplificado contendo no mínimo, as informações contantes no plano de projeto, podendo incluir quaisquer informações que facilitem ou agilizem a fiscalização e pagamento, desde que aprovada pela CONTRATANTE.
- c) Porém 3 (três) documentos serão obrigatórios para fins de faturamento:

1. os documentos contendo os PF mensuradas pela CONTRATADA (ANEXO XVIV)
  2. o documento de validação em PF com a validação, aferição e medição deste documento, certificando o valor a ser cobrado pelo serviço
  3. os termos de aceites da área demandante e equipe de projetos da CONTRATANTE, comprovando que o usuário aprovou a entrega e a “passagem de conhecimento técnico”, respectivamente.
- d) Após recebimento, será realizada a análise pelos fiscais do contrato para apuração do valor real da nota-fiscal do mês de referência.
- e) O valor a ser pago por uma OS será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$V\_OS = (Quant\_Apurada \times PF\_Unit) - Desconto\_INMS$$

Onde:

V\_OS = valor a ser pago pela Ordem de Serviço  
Quant\_Apurada = quantidade de Pontos de Função apurada  
PF\_Unit = preço unitário do **Ponto de Função**

**Desconto\_INMS** = Valor do desconto a ser aplicado em razão de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços – vide ANEXO VII -ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- f) A emissão do Termo de Recebimento Provisório da OS (ANEXO XII) ocorrerá em até 10 (dez) dias corridos a partir da data de entrega do conjunto de produtos e artefatos previstos para a Ordem de Serviço.
- g) A emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS (ANEXO XIII) ocorrerá em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de emissão do último Termo de Recebimento Provisório da Ordem de Serviço.

## ANEXO VII

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 1** Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- a) Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características dos serviços a serem desenvolvidos e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, dias úteis e dias corridos, números que expressam quantidades físicas;
  - b) Os indicadores de níveis de serviços estão de acordo com as recomendações das Portarias: SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 e SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;
  - c) No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que houver indisponibilidade da área demandante, alteração de escopo, as demandas estiverem suspensas ou não estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA.
  - d) Durante os primeiros **trinta dias do contrato**, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas as sanções decorrentes do não cumprimento dos indicadores de níveis de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de execução dos serviços contratados estão em andamento.
  - e) Os indicadores de nível de serviço e desempenho previstos, com os níveis de sanções aplicados sobre os serviços prestados pela CONTRATADA, são:

| Seq | Indicador | Descrição  |
|-----|-----------|--|
| 1   | ICR       | Indicador de Chamados Reabertos                      |
| 2   | IABC      | Indicador de Atualização da Base de Conhecimento     |
| 3   | ICA       | Indicador de Conformidade dos Artefatos              |
| 4   | IAP       | Indicador de atendimentos aos Prazos                 |
| 5   | IAE       | Indicador de Aceitação de Entrega                    |
| 6   | TIS       | Tratamento de incidentes/suporte técnico/manutenções |
| 7   | SAD       | Sanções Administrativas                              |

- f) O não cumprimento dos valores mínimos exigidos descritos nos itens da tabela acima poderão ensejar sanções que implicarão na redução dos valores dos serviços prestados pela CONTRATADA no referido mês bem como em outras sanções descritas no item “*Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento*”.
- g) Cada indicador possui um redutor que é aplicado, indicando o percentual que deverá ser aplicado de redução na nota fiscal, caso exista alguma sanção a ser aplicada.
- h) No final do período de faturamento, a CONTRATANTE irá aplicar o percentual de redução, somando os percentuais de cada item da tabela acima. **A soma terá um limite máximo de redução de 20%.**

| Exemplo  |          |         |         |         |          |        |
|--|----------|---------|---------|---------|----------|--------|
| Ao aplicar os indicadores de avaliação para o mês 01, foi estabelecida a seguinte redução:   |          |         |         |         |          |        |
| ICR: 2%  | IABC: 2% | ICA: 0% | IAP: 5% | IAE: 3% | TIS=1,5% | SAD=2% |
| Redução a ser aplicada no <b>valor final da nota fiscal</b> no mês 01: $2+2+0+5+3+1,5+2= 15,5\%$ de redução  |          |         |         |         |          |        |
| Ao aplicar os indicadores de avaliação para o mês 02 em diante, foi estabelecida a seguinte redução:   |          |         |         |         |          |        |
| ICR: 2%  | IABC: 2% | ICA: 4% | IAP: 5% | IAE: 5% | TIS=1,5% | SAD=2% |
| Redução a ser aplicada no <b>valor final da Nota Fiscal</b> no mês 02: $2+2+4+5+5+1,5+2= 21,5\%$ de redução<br>Porém de acordo com o item h, será aplicada uma <b>redução de 20%</b> |          |         |         |         |          |        |

- i) Ao percentual de glosa, **serão aplicadas também as sanções, se houver**, descritas no item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento”.

### 1.1 Indicador de Chamados Reabertos – ICR

| Indicador                       | ICR - Indicador de Chamados Reabertos  |
|---------------------------------|--|
| Descrição/Objetivo do Indicador | <p>Mostrar o nível de conformidade dos chamados atendidos com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, independentemente do nível de complexidade e da quantidade de ocorrências de inconformidades. Aplica-se a quaisquer chamado atendido, como report problema, operação assistida ou manutenção. Quando for detectada alguma reabertura decorrente do mesmo motivo original, o chamado será considerada para fins de cálculo do indicador.</p> <p>Com esta estratégia, a CONTRATADA deverá primar pela não repetição dos chamados pelo mesmo motivo. Ressalta-se que em caso de bug no sistema, só será considerado reaberto após a correção ter sido executada, e atualizada em produção, e devem ter se passados 24 horas úteis após a atualização. E caso ocorra a reabertura, caso vários usuários reportem o mesmo problema, apenas o chamado inicial será considerado na contagem.</p> <p><b>Objetivo deste indicador:</b> Medir a qualidade do atendimento aos chamados que suportam a execução dos serviços.</p> <p>Aplica-se para todos os serviços contratados: sustentação.</p> |
| Meta do Indicador               | ICR aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) de aceitação de artefatos.  |
| Método de Medição (Fórmula)     | $ICR = 1 - (\Sigma \text{Quantidade de chamados reabertos no período} / \Sigma \text{Quantidade de chamados no período})$  |
| Fonte                           | Todos os chamados no período que deverão ser relacionados em um determinado repositório ou na ferramenta de gestão de serviços a ser determinada pela CONTRATANTE.   |
| Forma de Coleta                 | Manual, através da análise dos chamados reabertos no repositório ou na ferramenta de gestão dos serviços contratados, caso seja utilizada.   |

|   |   |
|---|---|
| Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador | O indicador será analisado pelo Gestor do Contrato com base no relatório fornecido pela CONTRATADA. |
| Responsável pelo desempenho no                            | Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA  |

| Indicador – se aplica a:  |   |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
|---------------------------|---|-------------|---------|---------------|----|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|--------------|
| Periodicidade             | Apuração em rotina mensal   |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
| Fator de Nível de Serviço | O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ICR:<br><b>FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICR</b>    |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
|                           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Intervalo</th> <th>Redutor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,90 ou acima</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>0,85 a 0,90</td> <td>2% desconto</td> </tr> <tr> <td>0,80 a 0,85</td> <td>5% desconto</td> </tr> <tr> <td>Abaixo de 0,80</td> <td>10% desconto</td> </tr> </tbody> </table> | Intervalo   | Redutor | 0,90 ou acima | 0% | 0,85 a 0,90 | 2% desconto | 0,80 a 0,85 | 5% desconto | Abaixo de 0,80 | 10% desconto |
|                           | Intervalo   | Redutor     |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
|                           | 0,90 ou acima   | 0%          |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
|                           | 0,85 a 0,90   | 2% desconto |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
| 0,80 a 0,85               | 5% desconto   |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
| Abaixo de 0,80            | 10% desconto  |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
|                           |   |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |
|                           |   |             |         |               |    |             |             |             |             |                |              |

## 1.2 Indicador de Atualização da Base de Conhecimento – IABC

### 1.2.1 INDICADOR/GLOSA – atualização base de conhecimento para chamados de dúvidas

| Indicador                       | IABC – Indicador de Atualização da Base de Conhecimento  |
|---------------------------------|--|
| Descrição/Objetivo do Indicador | <p>Este indicador tem por objetivo avaliar o grau de atualização da base de conhecimento para chamados de dúvidas, tendo por objetivo fomentar a qualidade das informações contidas na base de conhecimento e consequentemente diminuição da quantidade de chamados de dúvidas, uma vez que os usuários poderão ter acesso a mesma.</p> <p>Para efetivo cálculo do indicador é calculado a quantidade de chamados de dúvidas que tiveram a base de informação atualizada com a quantidade de chamados de dúvidas que não tiveram a base de conhecimento atualizada.</p> <p>Caso a informação para dirimir a dúvida do usuário já exista na base de conhecimento, a mesma será considerada como preenchida para este indicador, pois o atendente do suporte terá que executar o trabalho de análise da resposta da dúvida e pesquisar se a mesma já existe na base de conhecimento. O mesmo vale para caso o atendente tenha que atualizar a informação na base de conhecimento, ou seja, valerá como atualizada.</p> <p>Objetivo deste indicador: medir a qualidade da base de conhecimento.</p> <p>Aplica-se ao serviço de sustentação, mais especificamente ao item 1 - tirar dúvidas.</p> |
| Meta do Indicador               | <b>IABC aceitável é de 0,70 =&gt; 70%</b> (setenta por cento) de chamados com informação na base de conhecimento atualizada.   |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| Método de Medição (Fórmula)                               | IABC = $100 * \Sigma(\text{Quantidade de chamados de dúvidas com informação atualizada na base de conhecimento} / \text{quantidade total de chamados de dúvidas atendidos})$  |             |
| Fonte   | Chamados de dúvidas registrados no sistema de chamados.   |             |
| Forma de Coleta   | Manual. Serão extraídos os chamados de dúvidas do sistema de chamados.  |             |
| Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador | A aferição deste indicador será realizada pelo Gestor do Contrato, fundamentando-se no relatório técnico apresentado pela CONTRATADA.   |             |
| Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:   | Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA  |             |
| Periodicidade   | Apuração em rotina mensal   |             |
| Fator de Nível de Serviço                                 | O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável.<br>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IABC: |             |
|   | <b>FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IABC</b>  |             |
|   | Intervalo   | Redutor     |
|   | Igual ou acima de 70%   | 0%          |
|   | De 65% a 70%  | 1% desconto |
|   | De 60% a 64%  | 2% desconto |
| Abaixo de 60%   | 3% desconto   |             |

### 1.3 Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA

| Indicador   | ICA - Indicador de Conformidade dos Artefatos   |
|---|---|
| Descrição/Objetivo do Indicador                           | <p>Mostrar o nível de conformidade dos artefatos produzidos com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, independentemente do nível de complexidade e da quantidade de ocorrências de inconformidades. Aplica-se a quaisquer artefatos e processos resultantes de uma entrega, como documentação, disponibilização no repositório, código-fonte, modelo de dados, anexos obrigatórios no chamado, procedimento e POP (procedimento operacional padrão) de atendimento acordados, implementação em produção, documentos a serem produzidos nos serviços de sustentação etc. QUALQUER ARTEFATO.</p> <p>Quando for detectada alguma inconformidade em algum artefato de uma entrega, toda ela será considerada para fins de cálculo do indicador.</p> <p>Com esta estratégia, a CONTRATADA deverá primar pela qualidade de todos os artefatos produzidos, sem priorizar a codificação em detrimento da documentação necessária.</p> <p><b><u>Objetivo deste indicador:</u> Medir a qualidade da elaboração dos artefatos que suportam a execução dos serviços.</b></p> <p>Aplica-se para todos os serviços contratados: Sustentação e Desenvolvimento.</p> |
| Meta do Indicador   | ICA aceitável é de 0,85 => 85% (oitenta e cinco por cento) de aceitação de artefatos.   |
| Método de Medição (Fórmula)                               | $ICA = 1 - (\Sigma \text{Entregas com inconformidade em artefato no período} / \Sigma \text{Entregas no período})$  |
| Fonte   | Todos os artefatos produzidos no período que deverão ser colocadas em um determinado repositório ou na ferramenta de gestão de serviços a ser determinada pela CONTRATANTE.   |
| Forma de Coleta   | Manual, através da análise dos artefatos disponibilizados no repositório ou na ferramenta de gestão dos serviços contratados, caso seja utilizada.  |
| Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador | A aferição deste indicador será realizada pelo Gestor do Contrato, fundamentando-se no relatório técnico apresentado pela CONTRATADA. A rejeição de um artefato pelo Gestor deve ser fundamentada via sistema de chamados.  |
| Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:   | Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA  |
| Periodicidade   | Apuração em rotina mensal   |

|  |   |
|--|---|
|  | O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ICA: |
|--|---|

| Fator de Nível de Serviço | FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICA |              |
|---------------------------|----------------------------------|--------------|
|                           | Intervalo                        | Redutor      |
|                           | 0,85 ou acima                    | 0%           |
|                           | 0,82 a 0,85                      | 2% desconto  |
|                           | 0,77 a 0,82                      | 3% desconto  |
|                           | 0,72 a 0,77                      | 4% desconto  |
|                           | 0,65 a 0,72                      | 5% desconto  |
|                           | Abaixo de 0,65                   | 10% desconto |

  

|                |   |
|----------------|---|
|                | Em determinado mês, a produção da CONTRATADA foi: Para sustentação: 200 atendimentos de chamados  |
| <b>EXEMPLO</b> | <p style="text-align: center;"><b>SUSTENTAÇÃO</b></p> <p>Dos 200 atendimentos no mês, 40 apresentavam problemas com falta de documentação. Desta forma, o Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA será calculado da seguinte forma:<br/> ICA = 1 – (<math>\Sigma</math> Entregas com inconformidade em artefato no período / <math>\Sigma</math> Entregas no período)<br/> ICA = 1 – (40/200) = 0,80, implicando em uma redução de 4% no valor da nota fiscal do referido mês</p> |
|                | ICA MENSAL = SUSTENTAÇÃO ICA MENSAL = 4% = 4%<br>NESTE EXEMPLO O % MÁXIMO A SER APLICADO É 20%.   |

#### 1.4 INDICADOR DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS – IAP

| Indicador   | IAP – Indicador de atendimento aos prazos   |
|---|---|
| <p><b>Descrição/Objetivo do Indicador</b></p>                           | <p>Este indicador tem por objetivo avaliar o cumprimento de prazos de atendimento aos chamados de sustentação e de entregas de artefatos de projetos acordados, tendo por objetivo fomentar a atuação tempestiva e preventiva dos serviços contidos no catálogo de serviços e mensurados em VALOR FIXO MENSAL.</p> <p>Para efetivo cálculo do indicador são comparados os chamados atendidos no prazo com a quantidade de chamados atendidos no período, e de quantos artefatos de projetos foram entregues no prazo com a quantidade de artefatos.</p> <p>Neste cálculo não são incluídos os chamados de manutenção corretiva. Este possui um indicador próprio: TIS</p> <p><b><i>Objetivo deste indicador:</i></b> Medir o prazo e tempo de atendimento das solicitações.</p> <p>Aplica-se ao serviço de sustentação.</p> |
| <p><b>Meta do Indicador</b></p>   | <p>IAP aceitável é de 0,90 =&gt; 90% (noventa por cento) de atendimento no prazo.</p>   |
| <p><b>Método de Medição (Fórmula)</b></p>                               | <p><math>IAP = 100 * \Sigma(\text{Quantidade de chamados atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de chamados})</math></p>  |
| <p><b>Fonte</b></p>   | <p>Chamados registrados no sistema de chamados.</p>   |
| <p><b>Forma de Coleta</b></p>   | <p>Manual. Serão extraídos os chamados do sistema de chamados.</p>  |
| <p><b>Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador</b></p> | <p>A aferição deste indicador será realizada pelo Gestor do Contrato, fundamentando-se no relatório técnico apresentado pela CONTRATADA.</p>  |
| <p><b>Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:</b></p>   | <p>Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA</p>   |
| <p><b>Periodicidade</b></p>   | <p>Apuração em rotina mensal</p>  |

|                           |   |              |
|---------------------------|---|--------------|
| Fator de Nível de Serviço | O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. |              |
|                           | Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAP:   |              |
|                           | <b>FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAP</b>   |              |
|                           | Intervalo   | Redutor      |
|                           | Igual ou acima de 90%   | 0%           |
|                           | De 85% a 90%  | 5% desconto  |
|                           | De 70% a 85%  | 10% desconto |
| Abaixo de 70%             | 15% desconto  |              |

### 1.5 INDICADOR DE ACEITAÇÃO DE ENTREGA – IAE

| Indicador                       | IAE – Indicador de Aceitação de Entrega  |
|---------------------------------|--|
| Descrição/Objetivo do Indicador | <p>O objetivo deste indicador é avaliar a aceitação da demanda entregue. Esse indicador descarta do cálculo as entregas rejeitadas, por não atenderem aos padrões mínimos estabelecidos.</p> <p>Importante destacar que a sugestão de modelo estabelece um peso 3 vezes maior para as entregas integralmente aceitas em comparação às parciais. Logo, recomenda-se que qualquer alteração no indicador considere como superior o peso das entregas totalmente aceitas.</p> <p>Importante mencionar também a diferença entre os indicadores ICA, Indicador de Conformidade dos Artefatos, e o IAE.</p> <p>O ICA está direcionado para os artefatos/documentações/etc. que deverão estar relacionadas no serviço prestado, contendo assim as evidências que ele foi executado.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de sustentação, apresenta o relatório de chamados atendidos e um deles não tem um artefato obrigatório que deveria ter sido anexado, o ICA será usado para identificar o % de glosa, pois há uma inconformidade;</li> </ul> <p>Já o IAE está vinculado a validação em relação ao serviço prestado, se aceita ou não o serviço como realizado, concluído.</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de infraestrutura, apresenta o relatório de infraestrutura com todas as evidências, <b>porém</b> o relatório apresenta <b>informações inconsistentes</b> (não procede). A CONTRATANTE não aceita o relatório por apresentar distorções. O IAE será usado para calcular o % de glosa.</li> <li>▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de sustentação, apresenta a lista de chamados, com todas as evidências, porém um chamado o usuário não concordou com a execução e não aprovou o chamado, e mesmo assim foi fechado pela CONTRATADA. O IAE será usado para calcular o % glosa, já que não houve o “aceite” do usuário.</li> </ul> <p><b>Objetivo deste indicador:</b> Medir a aceitação e validação do serviço prestado. Aplica-se para todos os serviços contratados:<br/>Sustentação Desenvolvimento</p> |
| Meta do Indicador   | IAE aceitável até maior ou igual a 90%.  |
| Método de Medição (Fórmula)                               | $IAE = ((Q_i + (Q_p/3)) * 100) / Q_t$ <p>Onde:<br/> <i>Q<sub>i</sub></i> = Quantidade de entregas aceitas integralmente<br/> <i>Q<sub>p</sub></i> = Quantidade de entregas aceitas parcialmente<br/> <i>Q<sub>t</sub></i> = Quantidade total de entregas no período</p>  |
| Fonte   | No momento da coleta de informações para a fiscalização.   |
| Forma de Coleta   | Manual.  |
| Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador | A aferição deste indicador será realizada pelo Gestor do Contrato, fundamentando-se no relatório técnico apresentado pela CONTRATADA.  |
| Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:   | Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA   |
| Periodicidade   | Apuração em rotina mensal  |

|                           |   |             |
|---------------------------|---|-------------|
| Fator de Nível de Serviço | O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. |             |
|                           | Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAE:   |             |
|                           | <b>FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAE</b>   |             |
|                           | 90% ou acima  | 0%          |
|                           | De 85% a 89%  | 3% desconto |
|                           | De 78% a 84%  | 5% desconto |
| De 70% a 77%              | 8% desconto   |             |
| Abaixo de 70%             | 10% desconto  |             |

## 1.6 TRATAMENTO DE INCIDENTES E SUPORTE TÉCNICO – TIS

- 1.6.1** Os atendimentos de manutenção corretiva e incidentes solicitados via Catálogo de Serviços, e remunerados por VALOR FIXO MENSAL, observarão rigorosamente os prazos e classificações estabelecidos na matriz abaixo:

| Matriz de Níveis de Serviço (SLA) – Tratamento de Incidentes |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| Nível de Criticidade   | Característica e Impacto no Negócio   | Tempo de Resposta (Início do Atendimento) | Tempo para Solução de Contorno (Restaurar Operação) | Tempo para Solução Definitiva (Correção de Código/Causa Raiz) |
| <b>CRÍTICA</b>   | <b>Indisponibilidade Total.</b> Sistema paralisado ou falha crítica que impede a operação de processos vitais.  | 30 min                                    | 4 horas   | 2 dias úteis  |
| <b>ALTA</b>  | <b>Falha em Função Essencial.</b> Incidente, na solução de software ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente. Afeta a operação do usuário, comprometendo as atividades do usuário e gerando prejuízo à CONTRATANTE (financeiro, imagem ou legal). Independente se o ambiente está ou não paralisado. | 2 horas                                   | 8 horas   | 5 dias úteis  |

|       |  |         |          |                     |
|-------|--|---------|----------|---------------------|
| MÉDIA | <p><b>Falha parcial / Dúvida.</b> Incidente de solução de software, porém com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente. Afeta a operação, porém o usuário consegue trabalhar realizando atividades de contorno. Não traz prejuízo para a CONTRATADA, pois o usuário consegue realizar as entregas, operando via solução de contorno, mas com perda de eficiência.</p> <p>O usuário trabalha de forma INEFICIENTE e INEFICAZ. Afeta a produção e as entregas, sem prejuízo, seja operacional, imagem, pecuniário etc.</p> <p>Independente se o ambiente está ou não paralisado.</p> | 4 horas | 24 horas | 10 dias úteis       |
| BAIXA | <p><b>Ajuste Cosmético ou Melhoria.</b> Incidente de solução de software e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Usuário consegue trabalhar até a restauração do serviço. Não afeta a operação. Não traz prejuízo para a CONTRATADA e o usuário consegue trabalhar de forma eficiente e eficaz, <u>porém sem a mesma agilidade.</u></p> <p><u>Poderão ocorrer atrasos nas entregas, mas sem danos.</u></p> <p>Independente se o ambiente está ou não paralisado.</p>   | 8 horas | N/A      | Conforme Cronograma |

### 1.6.2 Definições Complementares

- **Início do Atendimento (Resposta):** Intervalo entre a abertura do chamado e a primeira interação técnica efetiva com diagnóstico preliminar;
- **Solução de Contorno:** Medida que restabelece a operabilidade do serviço, mitigando o impacto imediato;
- **Solução Definitiva:** Correção técnica (código, banco de dados ou infraestrutura) que elimina a causa raiz do incidente;
- **Independência de Ambiente:** O enquadramento dar-se-á pelo impacto funcional, independentemente de o ambiente estar ou não operável.

### 1.6.3 Cláusula de Suspensão de Contagem

O cômputo dos prazos de SLA será automaticamente suspenso (pausado) sempre que o chamado estiver no status “Aguardando Usuário” (pendência de informação, aprovação ou teste por

parte da Contratante) ou “Aguardando Terceiros” (dependência de fornecedores de infraestrutura, link de internet ou hardware alheios ao contrato), sendo retomado imediatamente após a resolução da pendência.

#### O Cronômetro do SLA será pausado nos status:

- **PENDENTE (Aguardando Usuário):** Dependência de informação ou teste por parte da CONTRATANTE;
- **AGUARDANDO TERCEIROS:** Dependência comprovada de fornecedores de infraestrutura ou links alheios ao escopo da CONTRATADA.

#### 1.6.4 Responsabilidade pela Análise de Causa-Raiz e Prova Técnica

1. **Ônus da Prova:** Em caso de indisponibilidade do sistema ou descumprimento dos níveis de serviço (SLA), a responsabilidade pela investigação e pela elaboração do **Relatório de Análise de Causa-Raiz (RCA)** será exclusiva da CONTRATADA;
2. **Presunção de Responsabilidade:** Presume-se a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer falha que afete o funcionamento do software **e-Cidade**, incluindo camadas de Sistema Operacional, Banco de Dados, Middleware e Orquestração de Containers;
3. **Excludente de Responsabilidade:** A CONTRATADA somente será isenta da aplicação de glosas e penalidades se comprovar tecnicamente, de forma inequívoca e mediante a **apresentação de logs auditáveis**, que a falha foi originada exclusivamente na infraestrutura física ou na camada de virtualização básica provida pela CONTRATANTE (ex: falha de hardware, queda de energia ou rompimento de link externo).
4. **Prazo para Justificativa:** O relatório técnico com as evidências (logs) deverá ser entregue ao **Gestor do Contrato** em até **5 dias úteis** após a normalização do incidente. A ausência de comprovação técnica dentro deste prazo resultará na aplicação automática das sanções previstas em contrato.

#### 1.6.5 Outras Considerações:

- a) A contagem inicia-se no cadastro do chamado pelo usuário;
- b) A **CONTRATADA**, caso não identifique de imediato a causa raiz, poderá propor uma medida de contorno para restabelecer o serviço, dependendo de aprovação formal da **CONTRATANTE**;
- c) A aplicação de medida de contorno sem aprovação prévia sujeitará a empresa às sanções do indicador **SAD**;
- d) Após a medida de contorno, a **CONTRATADA** terá **5 dias úteis** para apresentar o Plano de Ação para solução definitiva;
- e) Se a solução for rejeitada pelo usuário em até **48 horas úteis** por não resolver o problema original, o chamado será reaberto e o tempo retroagido (descontando-se apenas o período em que esteve “Concluído”).

### 1.6.6 Tabela de Glosas por Atraso na Solução (Prazos de Contorno)

| MATRIZ DE SANÇÕES E GLOSAS (SLA)            |                       |                     |                      |   |
|---|-----------------------|---------------------|----------------------|---|
| SANÇÃO A SER APLICADA SOBRE A FATURA MENSAL |                       |                     |                      |   |
| Nível de Criticidade                        | Atraso até 25% do SLA | Atraso de 25% a 50% | Atraso de 50% a 100% | Atraso Superior a 100% (Dobro do Prazo) |
| CRÍTICA (4h)                                | Glosa de 5%           | Glosa de 10%        | Glosa de 15%         | Glosa de 20% + Processo Rescisório      |
| ALTA (8h)                                   | ADVERTÊNCIA           | Glosa de 5%         | Glosa de 10%         | Glosa de 15%                            |
| MÉDIA (24h)                                 | ---                   | ADVERTÊNCIA         | Glosa de 5%          | Glosa de 10%                            |
| BAIXA (N/A)                                 | ---                   | ---                 | ADVERTÊNCIA          | Glosa de 5%                             |

### 1.6.7 Regras de Aplicação e Progressividade

**1.6.7.1 Limitação Global:** A soma de todas as glosas mensais (ICR, IABC, ICA, IAP, IAE, TIS e SAD) é limitada a 20% do valor da fatura mensal. Atingido este teto, a CONTRATANTE abrirá processo para aplicação de multas contratuais e rescisão;

**1.6.7.2 Reincidência:** A reincidência no descumprimento do mesmo indicador no mesmo mês implica no dobro da porcentagem de glosa prevista, respeitado o limite de 20%;

**1.6.7.3 Falha Grave:** Para incidentes CRÍTICOS, atrasos superiores a 48 horas na solução de contorno permitem a abertura de processo de Rescisão por Justa Causa.

### 1.6.8 Regras de Contagem de Tempo e Status de Chamados

Para fins de medição de SLA, os chamados observarão os seguintes estados na Central de Atendimento:

- **EM ATENDIMENTO (Ativo):** O cronômetro está em contagem. Indica que a demanda está sob responsabilidade técnica da CONTRATADA.
- **PENDENTE (Suspensão):** O cronômetro é pausado. Aplicável exclusivamente quando a continuidade depende de ação comprovada da CONTRATANTE (ex: envio de base de dados ou validação de usuário).
- **CONCLUÍDO (Encerrado):** O cronômetro para definitivamente. Status registrado após a entrega da solução.
  - *Nota:* Se a solução for rejeitada pelo usuário em até 48 horas úteis por não resolver o problema original, o chamado deve ser reaberto e o tempo retroagido, descontando-se apenas o período em que esteve como "Concluído".

### 1.6.9 Do Plano de Ação para Solução Definitiva (Causa Raiz)

1. O não cumprimento dos prazos estabelecidos no Plano de Ação aprovado sujeitará a CONTRATADA à glosa de **1% por dia de atraso**, limitada a 10% do valor mensal da fatura.

## ANEXO VIII

### PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA

Este anexo define os perfis, qualificações e competências dos profissionais da equipe da CONTRATADA que prestarão serviços à CONTRATANTE. Outros perfis poderão ser agregados às equipes a critério da CONTRATADA.

#### 1. Critérios:

- a) O profissional que atuará na prestação de serviços de forma on site, deverá ser apresentado na reunião inicial, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis e qualificações exigidas.
- b) É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar, gerenciar e definir seus recursos humanos para realizar os serviços especificados neste documento, detendo domínio nas tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
- c) A não comprovação da qualificação desse profissional no prazo previsto, poderá caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do contrato.
- d) O objetivo das exigências de qualificação é mitigar riscos que comprometam a qualidade e efetividade da prestação de serviços. Assim, foi considerado apto para executar os processos da área de negócio o profissional que possui variedade de habilidades e conhecimentos de linguagens, frameworks, técnicas, ferramentas e disciplinas, de modo que é mais propenso a alcançar a efetividade esperada, bem como é menos suscetíveis a tornar-se gargalo ou perder produtividade por entraves que fogem da lógica de sustentação.
- e) A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo, caso os profissionais indicados não apresentem desempenho técnico satisfatório em relação aos níveis de serviço, ou mesmo mantenham comportamento inadequado ao ambiente de trabalho, solicitar sua substituição, normalmente de forma impessoal, que deverá ocorrer no prazo máximo de 25 dias corridos, sofrendo sanção de acordo com o item 25 deste referido documento.
- f) A execução do item “e” deverá ser realizada pelo Gestor do Contrato (ou quem ele designar) em caráter **formal** (e-mail “oficial” da CONTRATANTE, ofício, reunião etc.). Qualquer solicitação realizada fora deste processo não será considerada.
- g) Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos não prejudiquem o atendimento dos serviços estabelecidos neste referido documento,
- h) Em caso de substituição, a CONTRATADA deverá enviar a documentação comprobatória da mesma até **2 (dois) dias úteis** antes da data prevista para início das atividades do profissional para o Gestor do Contrato, não implicando essas eventuais substituições em suspensão dos níveis de serviços estabelecidos nos níveis de serviços descritos no ANEXO VII. Deverá ser observado que poderá existir sanção à CONTRATADA, caso a COMUNICAÇÃO ocorra fora do prazo estabelecido, 2 dias úteis, conforme estipulado no ANEXO VII.
- i) Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, poderá solicitar, em qualquer tempo, informação a respeito da equipe da CONTRATADA, tais como: currículo, documentação qualificação técnica etc. A CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis para fornecer as informações solicitadas, sendo que poderá existir sanção administrativa caso o envio ocorra fora do prazo estabelecido.

Por tratar-se de serviço de caráter técnico, o profissional que trabalhará on site deverá possuir, no **MÍNIMO**, o perfil abaixo:

#### 2 EQUIPE CONTRATADA – PERFIL PROFISSIONAL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL (Perfil desejável pela CONTRATANTE)

## 2.1 Desenvolvedor de Software

### 2.1.1 Atuação

**2.1.1.1** Atua na codificação, **design** de componentes, testes unitários, construção de aplicações, implementação e manutenção de **software** em busca de alta qualidade na aplicação de técnicas, normas e procedimentos atualizados de codificação e construção de **software**. O desenvolvedor de **software** busca escrever códigos de alta qualidade para atender as funcionalidades das partes interessadas assegurando otimização de recursos computacionais, segurança e desempenho.

### 2.1.2 Conhecimentos Comprovados

**2.1.2.1** Conhecimentos sobre arquitetura de aplicações para web, integração entre sistemas através de webservice, programação orientada a objetos, linguagens HTML, Javascript, PHP, framework Entity Framework, WebForms e NHibernate, linguagem SQL e SGBDs PostgreSQL.

**2.1.2.2** Obrigatório conhecimento e experiência no desenvolvimeto do e- cidade

### 2.1.3 Formação e Qualificação Técnica

**2.1.3.1** Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);

**2.1.3.2** Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos na função de Desenvolvedor de Sistemas, atuando em atividades de desenvolvimento do e- cidade;

**2.1.3.3** Desejável certificação de no mínimo 80 horas em uma das linguagens especificadas.

## ANEXO IX

### DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº

Eu \_\_\_\_\_, , representando a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica à CONTRATANTE na Prefeitura Municipal de Rio Grande/RS, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas ao e-cidade e contexto, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a CONTRATANTE não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

Entreguei o termo de compromisso de manutenção de sigilo;

Dados de identificação, de vínculo com a empresa e do termo de compromisso de manutenção de sigilo foram conferidos pela equipe técnica da CONTRATANTE;

Recebi o resumo descritivo da vistoria;

Vistoriei as instalações da prefeitura, e entendendo o objeto da execução dos serviços e os recursos;

Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware existente atualmente;

Tomei conhecimento do ecossistema do e-cidade e aplicações secundárias que devem ser mantidos pelo presente TR;

Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da CONTRATANTE;

Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela CONTRATANTE.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à CONTRATANTE serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

Rio Grande/RS, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

|  |  |
|--|--|
| <b>CONTRATANTE</b><br><br>Nome: Matrícula: | <b>CONTRATADA</b><br><br>Nome:<br>CPF: |
| Cargo:                                     | Cargo:                                 |

## ANEXO X

### REQUISITOS DE TREINAMENTO

#### 1. INTRODUÇÃO

Este ADENDO tem como objetivo detalhar os requisitos de treinamento e capacitação.

#### 2. REQUISITOS DE TREINAMENTO

A empresa CONTRATADA será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gerenciamento, administração e contabilização, dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como software e-Cidade em ambiente de treinamento, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da CONTRATANTE.

- 2.1** A empresa CONTRATADA deverá treinar um número mínimo de facilitadores em cada local ou secretaria de instalação, em acordo com a CONTRATANTE. Os treinamentos serão coordenados pela CONTRATANTE, e poderão ser realizados em local apropriado.
- 2.2** Deverão ocorrer eventos de treinamento local em agenda acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 2.3** A CONTRATANTE se responsabilizará pelas salas de aula, recursos audiovisuais e estações de trabalho que se fizerem necessárias aos treinamentos.
- 2.4** A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar as instruções após o treinamento realizado em mídia eletrônica, em formato HTML, ilustrado com imagens para que a CONTRATANTE possa fazer a divulgação, ficando como acervo.
- 2.5** Todo treinamento e sua documentação deverão ser aprovados pela CONTRATANTE e, depois de aprovado, passarão a fazer parte do acervo documental da mesma.
- 2.6** O conteúdo programático dos cursos para os facilitadores deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários.
- 2.7** O treinamento será classificado como concluído se a avaliação geral do treinamento obtiver aproveitamento de no mínimo 70% de acordo com os critérios definidos entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA. Caso não seja obtido o aproveitamento de 70%, o treinamento deverá ser novamente realizado, em data a ser combinada entre as partes, sem ônus para a CONTRATANTE até que se logre o referido aproveitamento.
- 2.8** Os custos de capacitação e treinamento de usuários deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários do item SUSTENTAÇÃO.
- 2.9** A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Treinamento que será aprovado pela CONTRATANTE durante sua fase de elaboração, devendo observar:
  - 2.9.1** Planejamento instrucional por ação de treinamento;
  - 2.9.2** Objetivos gerais e específicos de aprendizagem das ações de treinamento;
  - 2.9.3** Públicos-alvo, considerando as atividades comuns realizadas no Aplicativo;
  - 2.9.4** Comprometimento com a qualidade da capacitação;
  - 2.9.5** Descrição do conteúdo de cada ação de treinamento, conforme o perfil do público-alvo;
  - 2.9.6** Metodologia a ser utilizada nos treinamentos;

- 2.9.7** Os critérios para avaliação da qualidade do treinamento são: conteúdo adequado, conhecimento e didática do instrutor, qualidade do material didático e indicação dos treinados quanto à satisfação ou não com o treinamento em geral;
- 2.9.8** Controle de frequência;
- 2.10** Deverá ser realizado 2 (dois) treinamentos mensais, rotineiro, de duas áreas diferentes e uma quantidade a ser dimensionada de treinamentos para novas customizações/desenvolvimentos realizados, conforme o público abarcado.
- 2.10.1** Poderá essa quantidade ser reduzida após 6 meses de início da operação, se na avaliação da CONTRATANTE, os usuários não apresentarem a necessidade de mais capacitações.
- 2.11** Para cada treinamento realizado, a CONTRATADA deverá emitir Certificado de Participação aos servidores que tiverem comparecido a pelo menos 80% das atividades de cada curso, contendo, no mínimo, título do treinamento, conteúdo, carga horária, período da realização e identificação do treinando e da empresa;
- 2.12** Para cada perfil previsto, é definida uma carga horária mínima a ser provida pela CONTRATADA, necessária para o alcance do nível esperado de conhecimento.
- 2.13** Caberá à CONTRATADA prover o material (bloco de papel, caneta, material didático, dentre outros), em via impressa e em mídia eletrônica, em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC), em idioma Português do Brasil;
- 2.14** Todo o material didático, inclusive o de apresentação do instrutor, poderá ser editado e reproduzido pela CONTRATANTE, para que esta possa utilizá-lo em ações de reciclagem e no treinamento de novos usuários.
- 2.15** O CONTRATANTE poderá filmar o treinamento para utilização em ações de reciclagem e no treinamento de novos usuários.
- 2.16** As despesas decorrentes do treinamento, como a alocação de instrutores, confecção do material didático e de certificados para os usuários da Prefeitura Municipal do Rio Grande treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.17** Para todos as áreas de treinamento, a CONTRATADA deverá aplicar avaliação de treinamento aos participantes e enviar os resultados ao gestor do contrato;
- 2.18** A CONTRATANTE irá analisar os resultados das avaliações de treinamento entregues pela CONTRATADA, a fim de verificar a eficácia dos treinamentos efetuados, podendo, caso necessário, solicitar à CONTRATADA a repetição daqueles que não tiverem atingido os objetivos, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 2.19** A CONTRATADA deverá apresentar Planos de Treinamento detalhados, relativos a cada área, abrangendo, pelo menos, catálogos de cursos, conteúdo programático, pré-requisitos, grade de treinamento, identificação de perfis dos treinandos por cursos e monitoramento do processo de treinamento.
- 2.20** Caberá ao CONTRATANTE o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos;
- 2.21** Os treinamentos poderão ocorrer no período matutino e/ou vespertino, a critério do CONTRATANTE.
- 2.22** As datas para início de cada treinamento deverão obedecer ao estipulado nos prazos acordados com o CONTRATANTE.
- 2.23** A critério do CONTRATANTE e às suas expensas, o treinamento presencial poderá ser transmitido a outros servidores via videoconferência ou por qualquer outro meio de transmissão.

Nesses casos, somente será computada, uma aula presencial, não havendo que se falar aula adicional pela transmissão a outros locais. A CONTRATADA deverá assinar termo de conhecimento e compromisso quanto a essa condição, concordando com a transmissão do treinamento sem cobrança adicional. Todos os meios logísticos e tecnológicos serão providos pelo CONTRATANTE.

- 2.24** Se durante o treinamento, a critério do CONTRATANTE, verificar-se o aproveitamento insatisfatório de qualquer dos instrutores da CONTRATADA para o manuseio e operação dos sistemas, tal fato deverá ser comunicado à CONTRATADA que deverá providenciar a substituição do funcionário no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação emitida pelos fiscais do Contrato.
- 2.25** Após a capacitação, os operadores do Software devem receber a documentação necessária para sua operação, além do acompanhamento pós-curso nos primeiros passos para utilização da nova ferramenta.

### **3. PERFIS DE TREINAMENTO**

#### **2.2 Equipe de TI – Administração**

- a) Para esta equipe, será realizada a transferência de conhecimentos para o nível de Administrador de Sistema e deverá abranger instalações, atualizações, monitoração, configuração, transferência de tecnologia com documentação dos sistemas implementados, códigos fontes, modelagem de dados e sistemas, permitindo que a equipe técnica ao final da capacitação possa ser capaz de administrar os módulos do Software, realizar checklist de problemas ocorridos e conferir, validar ou recusar a solução apresentada pelo suporte da CONTRATADA;

#### **2.3 Perfil Gestor**

- a) O treinamento será dirigido para todos os servidores envolvidos do CONTRATANTE, ocupantes de cargos estratégicos e de gestão, responsáveis pelo desempenho de atribuições gerenciais e não propriamente de usuário e alimentador direto dos módulos do e-cidade (exemplo: Secretários, Assessores, Coordenadores, dentre outros). Os servidores indicados também poderão ser eventualmente usuários dos módulos. Sendo assim, o treinamento deverá abordar sintética e conceitualmente as macros funcionalidades dos módulos a serem descritos no Termo de Referência, bem como a capacitação para a utilização das funcionalidades implementadas, principalmente quanto aos aspectos de integração entre os módulos e a geração de relatórios gerenciais;

#### **2.4 Gestor BI**

- a) O treinamento será realizado para programadores, analistas de sistemas e/ou gestores, cujo enfoque será na construção de análises e suas configurações.

#### **2.5 Perfil Usuário**

- a) Este treinamento abrange a transferência de conhecimentos, relativos à utilização do Software instalado, para servidores do CONTRATANTE que utilizarão e alimentarão os módulos instalados (Operadores/Usuários do Sistema).

### **4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TREINAMENTO**

- 2.6** A solicitação para início da execução dos serviços de Treinamento ocorrerá por meio de Ordem de Serviço (OS), emitida pelo Gestor do Contrato;
- 2.7** A abertura da OS dar-se-á no momento em que o Gestor do Contrato identificar a necessidade de execução do treinamento;
- 2.8** Qualquer serviço executado pela CONTRATADA, que não atenda os padrões definidos na especificação técnica da OS e Termo de Referência, não terá o aceite da CONTRATANTE, enquanto não atender as especificações descritas.

## **5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO**

- 2.9** Níveis mínimos de serviços exigidos são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados;
- 2.10** No nível mínimo de serviço exigido estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado;
- 2.11** A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela CONTRATANTE configura-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço exigido e serão aplicadas as sanções previstas neste termo.

## ANEXO XI

### REGISTRO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

Documento utilizado para registrar os requisitos funcionais e não funcionais.

| REGISTRO DE REQUISITOS         |                 |           |                     |            |
|--------------------------------|-----------------|-----------|---------------------|------------|
| Projeto:                       |                 |           | Data elaboração:    |            |
| PO do Projeto:                 |                 |           | Gerente de Projeto: |            |
| REQUISITOS FUNCIONAIS          |                 |           |                     |            |
| Código RF                      | Documento Fonte | Descrição | Regras de Negócios  | Observação |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
| REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS      |                 |           |                     |            |
| Código RNF                     | Documento Fonte | Descrição | Regras de Negócios  | Observação |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
| REQUISITO DE USABILIDADE       |                 |           |                     |            |
| Código RUSU                    | Documento Fonte | Descrição | Regras de Negócios  | Observação |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
| REQUISITOS LEGAIS              |                 |           |                     |            |
| Código RLE                     | Documento Fonte | Descrição | Regras de Negócios  | Observação |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
| OUTROS REQUISITOS              |                 |           |                     |            |
| Código ROU                     | Documento Fonte | Descrição | Regras de Negócios  | Observação |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
| OBSERVAÇÕES GERAIS             |                 |           |                     |            |
|                                |                 |           |                     |            |
| REGISTRO                       |                 |           |                     |            |
| Responsável pelo levantamento: |                 |           | Data:               |            |

## ANEXO XII

### MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Os modelos de Termos de Recebimentos Provisório e Definitivo poderão ser alterados de acordo com o desejo da CONTRATANTE. É um documento interno e será adotado o melhor modelo vigente na época.

#### FISCAL ADMINISTRATIVO

#### Recebimento Provisório da Fiscalização Administrativa TRP Nº XX/20XX

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| Contrato nº            |             |
| Objeto:                |             |
| Contratante:           | CNPJ:       |
| Contratada:            | CNPJ:       |
| Valor do Contrato:     | Processo nº |
| Período de Referência: |             |

1. Este termo detalhado tem por objetivo descrever as análises da fiscalização administrativa relativas à execução do contrato em epígrafe, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, a fim de atestar o recebimento provisório.
2. A análise administrativa foi realizada através da aplicação da lista de verificação prevista no plano de fiscalização, cujo preenchimento segue em anexo, em que constam as etapas de verificação realizadas e as evidências coletadas. (além disso, foram realizadas as etapas de: a)... b)... c)... se houver outras etapas realizadas, como visitas, vistorias, entrevistas com servidores, etc). Deve-se destacar que o objeto deste contrato não inclui alocação exclusiva ou predominante de mão de obra.
3. Durante as atividades de análise, (foram necessárias a emissão de xxx notificações, que foram/não foram integralmente atendidos nos prazos estipulados | ou | não foi necessária a emissão de notificações). Feita estas considerações, (a fiscalização administrativa aponta as seguintes ocorrências: a)...b)...c)... impeditivas do pagamento  
| ou | a fiscalização administrativa se posiciona favoravelmente ao prosseguimento, atestando o recebimento provisório descrito neste termo).

Rio Grande/RS, na data de assinatura Nome da servidora ou servidor responsável pela fiscalização administrativa

Portaria nº XX/XXXX

#### Lista de Verificação da Fiscalização Administrativa

|                                      |                        |         |          |                   |
|--------------------------------------|------------------------|---------|----------|-------------------|
| Contrato nº:                         | Período de Referência: |         |          |                   |
| Contratada:                          | CNPJ nº                |         |          |                   |
| Comprovaentes de Regularidade Fiscal | Item TR                | Atende? | Validade | Evidência <br>Obs |
|                                      |                        |         |          |                   |

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| 1 | Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos relativos a tributos Federais e Dívida Ativa da União?               |  |  |  |  |
| 2 | Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Estadual do domicílio da contratada?                      |  |  |  |  |
| 3 | Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Municipal do domicílio da contratada?                     |  |  |  |  |
| 4 | Foi apresentado o comprovante de situação cadastral da União, do Estado ou do Município de domicílio da contratada? |  |  |  |  |
| 5 | Foi apresentado o certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)?              |  |  |  |  |
| 6 | Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)?   |  |  |  |  |
| 7 | Foi apresentada a (incluir novas obrigações que constem no TR)  |  |  |  |  |

| Análise dos Prazos de Execução |   | Item TR | Atende? | Evidência   Obs |
|--------------------------------|---|---------|---------|-----------------|
| 1                              | O prazo de xx dias da obrigação x foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída) |         |         |                 |
| 2                              | O prazo de xx dias da obrigação y foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída) |         |         |                 |
| 3                              | O prazo de xx dias da obrigação n foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída) |         |         |                 |

Observação: Os critérios ora indicados são meramente exemplificativos e serão adaptados conforme o plano de fiscalização. O ideal é que a lista de verificação preveja, em forma de questões, as ações típicas da fiscalização para obter informações relacionadas à comprovação de manutenção dos requisitos de habilitação e cumprimento das obrigações dentro do prazo.

Rio Grande/RS, na data de assinatura

Responsável pela aplicação da lista de

verificação: Nome servidor

Portaria nº XX/XXXX

## FISCAL TÉCNICO

### Recebimento Provisório da Fiscalização Técnica TRP Nº XX/20XX

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| <b>Contrato nº</b>     |             |
| Objeto:                |             |
| Contratante:           | CNPJ:       |
| Contratada:            | CNPJ:       |
| Valor do Contrato:     | Processo nº |
| Período de Referência: |             |

#### i. Introdução

1. Este termo detalhado tem por objetivo descrever as análises da fiscalização técnica relativas à execução do contrato em epígrafe, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, a fim de atestar o recebimento provisório, registrar os bens ou serviços recusados e os níveis mínimos de serviços mensurados. O objeto de fiscalização abrange os seguintes itens e quantitativos:

#### 2. Detalhamento

| <b>Detalhamento do Contrato</b> |                              |      |       |          |           |
|---------------------------------|------------------------------|------|-------|----------|-----------|
| Item                            | Descrição   CATMAT ou CATSER | Und. | Qntd. | R\$ und. | R\$ Total |
| 1.1                             | (...)                        |      |       |          |           |
| 2.1                             | (...)                        |      |       |          |           |
| 3.1                             |                              |      |       |          |           |
| TOTAL                           |                              |      |       |          |           |

4. A mensuração da quantidade e qualidade foi realizada na forma descrita no modelo de execução e no modelo de gestão, ambos do termo de referência, itens 12, 13 e respectivos subitens, e no plano de fiscalização elaborado pela equipe. Para esta finalidade, foram realizadas as seguintes etapas: a)...; b)...;c)... (descrever as etapas realizadas para mensuração, como a recepção e análise dos relatórios, aplicar listas de verificação, testes, inspeções, etc.).

Durante as atividades de análise, (foram necessárias a emissão de xxx notificações, que foram/não foram integralmente atendidos nos prazos estipulados | ou | não foi necessária a emissão de notificações). Feitas estas considerações, a fiscalização técnica passa a detalhar sua análise.

#### ii. Análise Quantitativa e Qualitativa

5. O item 1, (nome e descrição do item), possui como unidade a/o (descrever unidade ou métrica de mensuração), que é medida(o) pela (descrever a forma que é medida a unidade). Suas especificações constam nos itens xxx a xxx do termo de referência.

6. A avaliação deste item foi realizada através de (indicar como foi realizada a medição. ex: aplicação de listas de verificação, consulta a sistemas de informação, verificação no local, técnica de amostragem, contagem direta no local dos bens e serviços, etc.). As evidências da avaliação estão em anexo (obs: colacionar, junto com o termo detalhado técnico, as listas de verificação preenchidas, imagens para comprovar a mensuração, relatórios extraídos de sistemas de informação, etc.). Após, foi realizada a comparação entre os resultados iniciais da medição com as solicitações das quantidades das ordens de serviço ou fornecimento, conforme planilha anexa, a fim de verificar se houve fornecimentos de serviços ou bens não requeridos. O resultado final foi o recebimento provisório de xxx unidades dos itens, enquanto xxx unidades foram recusadas pelos seguintes motivos: a, b, c (descrever os motivos para cada recusa, podendo ser usadas tabelas ou planilhas de controle como apoio).
7. O item n, (incluir texto dos parágrafos 4 e 5 para cada uns dos itens que compõe o contrato), ...

### iii. Mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço

Os indicadores dos níveis mínimos de serviços encontram-se previstos no item xxx do termo de referência. São eles: a)..., b)..., c)... (incluir nomes dos indicadores e descrição). O quadro a seguir apresenta a síntese de informações dos indicadores:

| Nome do Indicador                    | Finalidade | Mecanismo de Cálculo | Faixas de glosas |
|--------------------------------------|------------|----------------------|------------------|
| (colocar conforme indicadores do TR) |            |                      |                  |
| ...                                  |            |                      |                  |

Para a mensuração dos níveis, foram realizadas as seguintes etapas e utilizados os seguintes instrumentos: a)...b)...c)... etc. As mensurações foram (diárias/indicar período) e as evidências constam no ANEXO IX deste termo. (observação: incluir evidências da mensuração dos níveis de serviços, ou indicar, caso possam ser aproveitados outros anexos, o documento utilizado). Os resultados foram as seguintes pontuações para os indicadores:

| Nome do indicador | Cálculo Aplicado | Faixa alcançada | Evidência |
|-------------------|------------------|-----------------|-----------|
| A                 |                  |                 |           |
| B                 |                  |                 |           |
| C                 |                  |                 |           |

### iv. Registro de Ocorrências

8. A fiscalização técnica registra e informa à gestão contratual, para adoção das providências cabíveis, que apesar de ter encaminhado notificações x, y, z, a contratada não conseguiu resolver, de forma satisfatória, as seguintes ocorrências: a)...;b)...;c)... (descrever as ocorrências), em potencial violação aos itens x, y, z do termo de referência.

ou

9. A fiscalização técnica registra que, durante o período analisado, que foram encaminhadas notificações x, y, z, interrompendo o período de recebimento conforme planilha de controle a seguir apresentada, até a contratada atender integralmente os requisitos previstos no termo de referência:

| Documento emitido   | Data da Emissão | Data da resposta | Observação  |
|---------------------|-----------------|------------------|---|
| Termo de Pendências |                 |                  | Inteiro teor do TP e                              |
| Resposta em peça xx |                 |                  | Inteiro teor da notificação e resposta em peça xx |

ou

10. A fiscalização técnica registra que, durante o período avaliado, não houve notificações emitidas, de forma que a execução contratual ocorreu em conformidade com o termo de referência e contrato.

#### v. Conclusão

10 Por todo exposto, a fiscalização técnica atesta, para finalidade de recebimento provisório, que o fornecimento de bens e serviços a seguir detalhados foram executados e atendem às exigências especificadas no termo de referência e no contrato em epígrafe, para o período avaliado:

| Recebimento |                              |      |       |          |           |
|-------------|------------------------------|------|-------|----------|-----------|
| Item        | Descrição   CATMAT ou CATSER | Und. | Qntd. | R\$ und. | R\$ Total |
| 1           | (...)                        |      |       |          |           |
| 2           | (...)                        |      |       |          |           |
| 3           |                              |      |       |          |           |
| TOTAL       |                              |      |       |          |           |

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada e efetivamente recebidos pela fiscalização, constituindo o valor de referência para o pagamento. Os valores desta tabela já incluem, quando cabíveis, descontos e glosas realizadas pela fiscalização, que estão detalhadas na tabela seguinte.

Registra-se que, de acordo com os critérios de aceitação descritos no termo de referência e no contrato em epígrafe, que não foram recebidos os seguintes serviços cobrados pela contratada:

| Bens e Serviços Recusados |                              |      |       |          |           |
|---------------------------|------------------------------|------|-------|----------|-----------|
| Item                      | Descrição   CATMAT ou CATSER | Und. | Qntd. | R\$ und. | R\$ Total |
| 1                         | (...)                        |      |       |          |           |
| 2                         | (...)                        |      |       |          |           |
| 3                         |                              |      |       |          |           |
| TOTAL                     |                              |      |       |          |           |

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada, porém não foram recebidos pela fiscalização, em razão de ausência de evidência, glosas por níveis de serviço ou outras impropriedades que justifiquem o não atesto. Importa anotar que as reduções ora

discriminadas, para fins dos valores finais a serem pagos, já estão computadas nos cálculos da tabela anterior.

Por fim, a fiscalização técnica apurou os seguintes níveis mínimos de serviços dos indicadores previstos no termo de referência e no contrato em epígrafe para o período avaliado:

| Nome do Indicador | Nível | Faixa |
|-------------------|-------|-------|
| (...)             |       |       |
| (...)             |       |       |
|                   |       |       |

Em razão dos indicadores obtidos, o valor final a ser cobrado deverá ser (glosado em xx%, reduzindo-o para R\$xx.xxx,xx | ou | pago em valor integral referente aos serviços e bens recebidos, em R\$xx.xxx,xx). Acompanham este termo detalhado os anexos x, y, z utilizados pela fiscalização técnica.

Rio Grande/RJ, na data de assinatura Nome da servidora ou servidor responsável pela fiscalização técnica

Portaria nº XX/XXXX

#### vi. Lista de Verificação da Fiscalização Técnica

| Contrato nº:                          |   | Período de Referência: |         |                  |
|---------------------------------------|---|------------------------|---------|------------------|
| Contratada:                           |   | CNPJ nº                |         |                  |
| Relatórios e Evidências da Contratada |   | Item TR                | Atende? | Evidência   Obs. |
| 1                                     | Foi entregue o relatório de execução com as quantidades executadas?   |                        |         |                  |
| 2                                     | Foram entregues evidências para item 1 ou apresentada justificativa da sua execução?  |                        |         |                  |
| 3                                     | Foram entregues evidências para item n ou apresentada justificativa da sua execução?  |                        |         |                  |
| Análise do Item 1                     |   | Item TR                | Atende? | Evidência   Obs. |
| 1                                     | A especificação a (descrever) foi atendida?   |                        |         |                  |
| 2                                     | A especificação b (descrever) foi atendida?   |                        |         |                  |
| 3                                     | A especificação z (descrever) foi atendida?   |                        |         |                  |
| 4                                     | Foram aplicadas técnicas de mensuração do item? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados. Se não, anotar como é verificada a |                        |         |                  |

|                                   |   |                |                |                         |
|-----------------------------------|---|----------------|----------------|-------------------------|
|                                   | quantidade executada.)  |                |                |                         |
| 5                                 | As unidades do item, consideradas de forma individual, tiveram sua conformidade e qualidade verificadas? (Se sim, indicar qual a técnica aplicada e seu resultado. Se não, apresentar justificativa.) |                |                |                         |
| <b>Análise do Item N</b>          |   | <b>Item TR</b> | <b>Atende?</b> | <b>Evidência   Obs.</b> |
| 1                                 | A especificação a (descrever) foi atendida?   |                |                |                         |
| 2                                 | A especificação b (descrever) foi atendida?   |                |                |                         |
| 3                                 | A especificação z (descrever) foi atendida?   |                |                |                         |
| 4                                 | Foram aplicadas técnicas de mensuração do item? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados. Se não, anotar como é verificada a quantidade executada.)                          |                |                |                         |
| 5                                 | As unidades do item, consideradas de forma individual, tiveram sua conformidade e qualidade verificadas? (Se sim, indicar qual a técnica aplicada e seu resultado. Se não, apresentar justificativa.) |                |                |                         |
| <b>Níveis Mínimos de Serviços</b> |   | <b>Item TR</b> | <b>Atende?</b> | <b>Evidência   Obs.</b> |
| 1                                 | Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador A? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)   |                |                |                         |
| 2                                 | Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador B? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)   |                |                |                         |
| 3                                 | Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador N? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)   |                |                |                         |

Observação: Os critérios ora indicados são meramente exemplificativos e serão adaptados conforme o plano de fiscalização. O ideal é que a lista de verificação preveja, em forma de questões, as ações típicas da fiscalização para obter informações relacionadas à mensuração da quantidade e qualidade dos bens e serviços entregues.

Rio Grande/RS, na data de assinatura Responsável pela aplicação da lista de verificação:

Nome do servidor Portaria nº XX/XXXX

## ANEXO XIII

### MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Os modelos de termos de recebimentos provisórios e definitivos poderão ser alterados de acordo com o desejo da CONTRATANTE. É um documento interno e será adotado o melhor modelo vigente na época.

Termo de Recebimento Definitivo TRD Nº XX/20XX

|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| <b>Contrato nº</b>  |                            |   |
| Objeto:   |                            |   |
| Contratante:  | CNPJ:                      |   |
| Contratada:   | CNPJ:                      |   |
| Valor do Contrato:  | Processo nº                |   |
| Período de Referência:  |                            |   |
| <b>Ordens de serviço ou fornecimento válidas para o período</b> |                            |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Recebimento</b> | <b>Cenário de Referência (outras observações)</b> |
|   |                            |   |
|   |                            |   |

1. Por este instrumento, a gestão contratual declara o recebimento definitivo dos bens e serviços a seguir detalhados, que foram requeridos pelas ordens de serviço ou fornecimentos acima identificadas para o período em epígrafe:

| <b>Recebimento Definitivo</b> |                              |      |       |          |           |
|-------------------------------|------------------------------|------|-------|----------|-----------|
| Item                          | Descrição   CATMAT ou CATSER | Und. | Qntd. | R\$ und. | R\$ Total |
| 1                             | (...)                        |      |       |          |           |
| 2                             | (...)                        |      |       |          |           |
| 3                             |                              |      |       |          |           |
| TOTAL                         |                              |      |       |          |           |

**Observação:** O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela contratada e efetivamente recebidos pela fiscalização, constituindo o valor de referência para o pagamento. Os valores desta tabela já incluem, quando cabíveis, descontos e glosas realizadas pela fiscalização, que estão detalhadas na tabela seguinte.

2. Registra-se que, de acordo com os critérios de aceitação descritos no termo de referência e no contrato em epígrafe, que não foram recebidos os seguintes bens ou serviços cobrados pela contratada:

| Bens e Serviços Recusados |                              |      |       |          |           |
|---------------------------|------------------------------|------|-------|----------|-----------|
| Item                      | Descrição   CATMAT ou CATSER | Und. | Qntd. | R\$ und. | R\$ Total |
| 1                         | (...)                        |      |       |          |           |
| 2                         | (...)                        |      |       |          |           |
| 3                         |                              |      |       |          |           |
| TOTAL                     |                              |      |       |          |           |

**Observação:** O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada, porém não foram recebidos pela fiscalização, em razão de ausência de evidência, glosas por níveis de serviço ou outras impropriedades que justifiquem o não atesto. Importa anotar que as reduções ora discriminadas, para fins dos valores finais a serem pagos, já estão computadas nos cálculos da tabela anterior.

3. A gestão contratual informa que foram apurados os seguintes níveis mínimos de serviços dos indicadores previstos no termo de referência e no contrato em epígrafe para o período avaliado:

| Nome do Indicador | Nível | Faixa |
|-------------------|-------|-------|
| (...)             |       |       |
| (...)             |       |       |
|                   |       |       |

4. Em razão dos indicadores obtidos, o valor final a ser cobrado deverá ser (glosado em xx%, reduzindo-o em R\$ xxx,xx | ou | pago em valor integral referente aos serviços e bens recebidos). Acompanham este termo de recebimento definitivo as análises da fiscalização técnica e administrativa, que (foram adotados como fundamento para a decisão pelo recebimento | ou | que foram parcialmente adotados como fundamento para a decisão pelo recebimento, com as seguintes ressalvas: a)....b)...c). ).

5. Por todo exposto, fica autorizada a emissão de nota fiscal no valor total de R\$ xx.xxx,xx (por extenso), na forma descrita no contrato e no termo de referência, a ser encaminhada acompanhada da comprovação atualizada da regularidade fiscal e a carta de cobrança.

6. Em caso de discordância com o teor deste termo de recebimento, a contratada deverá, no prazo de xx dias, apresentar manifestação com as razões de defesa por intermédio (descrever meio para apresentar recurso, como e-mail ou protocolo), sob pena de ter-se por aceita a glosa aplicada.

Rio Grande/RS, na data de assinatura

Nome do servidor responsável pela gestão contratual Portaria nº XX/XXXX

## ANEXO XIV

### MODELO DE DOCUMENTO DE KICKOFF DO PROJETO

O modelo de documentação de kickoff de projeto será disponibilizado em formato de apresentação pela CONTRATANTE, no ato da contratação para a CONTRATADA e deverá ser utilizado nas reuniões de kickoff de projeto ou qualquer outra reunião em que o modelo seja solicitado.

|                |  |
|----------------|--|
| <b>KICKOFF</b> | <p>&lt;NOME DO PROJETO&gt;</p> <p>DD/MM/YYYY</p> |
|----------------|--|

## <Nome do Projeto>

### Justificativa e Objetivo

**Justificativa:** <descrever a justificativa do projeto>

**Objetivo:** <descrever o objetivo do projeto>

### Métrica

PP/P/MA/  
G/GG

### Esforço



### Impacto



### Entregáveis

<descrever os entregáveis do projeto>

### Número da OS

999999999

### Investimento Inicial

RR\$ 9.999.999,99

### Benefícios

<descrever os benefícios>

### Obrigação Legal ?

**SIM/NÃO**

### Restrição de Tempo ?

**SIM/NÃO**

Se SIM INFORMAR O PRAZO

# <Nome do Projeto>



## Equipe de Trabalho

| Nome                   | Área   | Papel    | Nome | Área | Papel |
|------------------------|--------|----------|------|------|-------|
| <nome do profissional> | <área> | <Função> |      |      |       |
|                        |        |          |      |      |       |
|                        |        |          |      |      |       |
|                        |        |          |      |      |       |

## Cronograma Macro

| Atividades/Mês                                   | Resp   | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> | <data> |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <descrever as principais atividades nivel macro> | <resp> | X      | X      | X      | X      | X      | X      | X      | X      | X      | X      | X      | X      |
|  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |

X Planejado

## <Nome do Projeto>

Detalhamento dos principais riscos do projeto

### Principais Riscos

Nome do Risco: <informar somente os principais riscos - na reunião de kickoff são apresentados somente os riscos com probabilidade alta OU impacto alto, o restante fica no plano de projeto>

Responsável: <informar o responsável>

Plano de Ação: <mitigar / aceitar / Evitar / etc>  
<descrever o plano de ação>

Nome do Risco: <...repetir quantas vezes for necessário>

Responsável:

Plano de Ação

## <Nome do Projeto>

### Acordos Projeto

**<descrever os acordos do projeto: Principais acordos: Plano de comunicação, periodicidade do envio da comunicação, Como será tratada a gestão de crise (se houver), como será feito o termo de aceite,, inclusão de novos requisitos (se houver) ou outro item importante que precisa ser apresentado na reunião de Kickoff.>**

**FIM DO PROJETO**

<NOME DO PROJETO>

DD/MM/YYYY

## ANEXO XV

### DOCUMENTO TERMO DE ENCERRAMENTO

O modelo de documentação de termo de encerramento é utilizado para formalizar o encerramento ou fase de uma demanda. É um documento obrigatório para o pagamento do serviço.

| DOCUMENTO DE TERMO DE ENCERRAMENTO   |                       |                             |   |                    |    |
|--|-----------------------|-----------------------------|---|--------------------|----|
| 1. DADOS GERAIS  |                       |                             |   |                    |    |
| Área Solicitante   |                       |                             |   |                    |    |
| PO Responsável   |                       |                             |   |                    |    |
| Email  |                       |                             |   |                    |    |
| Projeto  |                       |                             |   |                    |    |
| Breve Descrição  |                       |                             |   |                    |    |
| Gerente de Projetos  |                       |                             | Email:  |                    |    |
| Métrica  | PP, P,<br>M, G,<br>GG | Esforço                     | ▲▼  | Impacto            | ▲▼ |
| 2. OBJETIVO  |                       |                             |   |                    |    |
| <descrever o objetivo>   |                       |                             |   |                    |    |
| 3. TIPO DE ENCERRAMENTO  |                       |                             |   |                    |    |
| <input type="checkbox"/> Projeto <input type="checkbox"/> Fase   |                       |                             |   |                    |    |
| 4. DECLARAÇÃO DE ENTREGA   |                       |                             |   |                    |    |
| <input type="checkbox"/> Conclusão <input type="checkbox"/> Substituição <input type="checkbox"/> Cancelamento   |                       |                             |   |                    |    |
| 5. ENTREGAS  |                       |                             |   |                    |    |
| Este termo de aceite visa descrever os serviços entregues e atestar veracidade e validação pelas partes, sendo norteador para faturamento e consumo do contrato. |                       |                             |   |                    |    |
|  | <b>Item</b>           | <b>Descrição do serviço</b> | <b>Aceite Sim/Não</b>                                     | <b>Observações</b> |    |
|  | 1                     |                             | <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim |                    |    |
|  | 2                     |                             | <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim |                    |    |
| 6. PENDÊNCIAS  |                       |                             |   |                    |    |
| Pendência  | Resolução             | Responsável                 |   | Data               |    |
| <descrever a pendência, caso exista>   |                       |                             |   |                    |    |
| 7. PROJETO   |                       |                             |   |                    |    |

| Plano  | Alterado em relação ao planejamento                       | Observação |
|--------|---|------------|
| Custo  | <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim |            |
| Prazo  | <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim |            |
| Escopo | <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim |            |
| Riscos | <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim |            |

#### 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO ACEITE

<informar todos os documentos relacionados ao projeto>

#### 9. CLASSIFICAÇÃO DO ACEITE ÁREA DEMANDANTE

Com base na avaliação final das entregas efetuadas pela contratada, e sob validação do contratante, em relação as entregas previstas neste termo, classificam-se da seguinte forma:

- Produto/serviço considerado conforme
- Produto/serviço considerado conforme com restrição
- Produto/serviço considerado não conforme

Descrever a restrição:

#### 10. CLASSIFICAÇÃO DO ACEITE TÉCNICO (PASSAGEM DE CONHECIMENTO TÉCNICO)

- Aprovada
- Aprovada com restrição
- Reprovada

Descrever a restrição:

#### 11. TRANSIÇÃO PARA A OPERAÇÃO

<Descrever as atividades de transição para a operação>

## ANEXO XVI

### PROCESSO DE GMUD

Um processo de mudança GMUD (gestão de mudanças) bem estruturado, com a participação de uma equipe de gestão de mudanças (EGM), é crucial para garantir que as alterações em um ambiente de TI sejam realizadas de forma controlada, segura e alinhada com os objetivos da organização.

A CONTRATADA deverá seguir o processo de GESTÃO DE MUDANÇA abaixo, podendo a CONTRATANTE alterá-lo ao longo do processo caso seja necessário para melhorar o processo de implantação, sem a necessidade de autorização prévia da CONTRATADA. Porém, a CONTRATADA terá 30 (trinta) dias corridos para se adequar ao novo processo.

Etapas do Processo:

#### 1. Planejamento da Mudança: RESPONSÁVEL: CONTRATADA

- É elaborado um plano detalhado pela CONTRATADA, incluindo PELO MENOS:
  - Cronograma das atividades
  - Recursos necessários (pessoas, equipamentos, software)
  - Procedimentos de implementação
- Plano de contingência

#### 2. Solicitação Formal: RESPONSÁVEL: CONTRATADA

- A solicitação de mudança é formalizada pela CONTRATADA através de um formulário padrão, detalhando a natureza da mudança, o impacto esperado e os motivos<sup>12</sup>
- A solicitação é encaminhada ao EGM para avaliação.

#### 3. Avaliação pela EGM: RESPONSÁVEL: CONTRATANTE

- A EGM analisa a solicitação, considerando:

- 
- O impacto da mudança nos serviços existentes.
  - Os riscos envolvidos.
  - A disponibilidade de recursos.
  - A conformidade com as políticas e procedimentos da organização.
  - O EGM pode aprovar, rejeitar ou solicitar mais informações.

#### 4. Aprovação do Plano: RESPONSÁVEL: CONTRATANTE

- O plano de mudança é submetido ao EGM para aprovação final.
- O EGM pode solicitar ajustes no plano antes de aprová-lo.

---

<sup>12</sup> Na reunião inicial ou nas primeiras reuniões de alinhamento, a CONTRATANTE irá disponibilizar o formulário de mudanças com a versão atual mais utilizada. Abaixo, encontra-se um modelo que poderá ser utilizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE possui um sistema interno de gestão de mudanças que poderá cadastrar o acesso da CONTRATADA para utilizá-lo ao invés do preenchimento do formulário. Será decidida durante as reuniões iniciais a utilização do formulário OU o acesso ao sistema.

## 5. Execução da Mudança: RESPONSÁVEL: CONTRATADA

- A mudança é implementada PELA CONTRATADA conforme o plano aprovado.
- É realizado um acompanhamento rigoroso para garantir que tudo ocorra conforme o previsto.

## 6. Verificação e Validação: RESPONSÁVEL: CONTRATADA E CONTRATANTE

- Após a implementação, é realizada uma verificação para confirmar se a mudança foi realizada conforme o planejado.
- A mudança é validada para garantir que atenda aos requisitos e objetivos.

## 7. Fechamento: RESPONSÁVEL: CONTRATADA

- A mudança é formalmente fechada.
- São documentados os resultados com evidências, as lições aprendidas e as atualizações necessárias nos processos e documentação.

## ANEXO XVII

### SOLICITAÇÃO DA DEMANDA

Documento preenchido pelo demandante para solicitar uma demanda. Poderá ser utilizado o formulário eletrônico existente da central de atendimento, ou mesmo aberto chamado com o detalhamento, desde que a ferramenta esteja configurada com os respectivos campos e fluxo/processo.

| SOLICITAÇÃO DE DEMANDA   |                  |             |
|--|------------------|-------------|
| Solicitação de Demanda número:   | Data elaboração: |             |
| Data elaboração:   | Órgão / Setor:   |             |
| <b>1. Introdução:</b>  |                  |             |
| <i>Breve descrição da situação de negócio (demanda) que motiva a realização do projeto. Em no máximo quatro ou cinco linhas, suficiente para resumir como será o projeto.</i>  |                  |             |
| <b>2. Cenário Atual (problema ou oportunidade):</b>  |                  |             |
| <i>Descrição do contexto referente ao problema que se pretende resolver ou oportunidade que se quer provar válida para receber investimentos.<br/>Não escrever mais do que 3 parágrafos, cada um com no máximo 10 linhas</i> |                  |             |
| <b>3. Cenário Proposto (solução):</b>  |                  |             |
| <i>Descrição de como será o ambiente após a implementação do projeto. Deve expressar, assim, as expectativas em relação a solução a ser adotada.</i>   |                  |             |
| <b>4. Benefícios</b>   |                  |             |
| <i>O que a solução proposta trará de benefícios, quem será impactado?</i>  |                  |             |
| <b>5. Premissas:</b>   |                  |             |
| <i>Condições e situações que são consideradas válidas e certas na análise de cenário e que são fatores de sucesso para o projeto.</i>  |                  |             |
| <b>6. Restrições:</b>  |                  |             |
| <i>Condições e situações que são consideradas válidas e certas na análise de cenário e que são fatores de impedimento do sucesso do projeto</i>  |                  |             |
| <b>7. Registro de alterações:</b>  |                  |             |
| Data:  | Aprovador por:   | Assinatura: |

## ANEXO XVIII

### DEFINIÇÕES PARA CAPACITAÇÃO GERAL DE IMPLANTAÇÃO

Durante o período de implantação, a CONTRATADA promoverá a capacitação de servidores públicos para que tenham condições e conhecimentos mínimos para operar o e-cidade e aplicações secundárias. Esta capacitação não se confunde com os treinamentos mensais de capacitação por áreas.

A capacitação, em carga horária e com métodos suficientes, minimamente satisfatórios para utilização do e-cidade e aplicações secundárias, será realizada por meio da internet. O treinamento via web será considerado prestado independentemente da ocorrência de problemas com o provedor de internet ou rede local, com o fornecimento de energia, desídia dos servidores públicos ou com qualquer outro fator correlato de responsabilidade do contratante, podendo ser novamente faturado quando refeito sem culpa da CONTRATADA.

Deve ser previsto a realização de treinamento para o nível técnico, de pelo menos uma turma de servidores, compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoração de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica mínima possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela proponente.

Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos servidores que tiverem concluído mais de 75% (setenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

Conforme levantamento realizado, para fins de informação e subsídio, segue quadro de estimativa de usuários de cada área/módulo e de treinandos respectivamente:

| <b>TABELA DE ESTIMATIVA PARA CAPACITAÇÃO GERAL</b> |                                 |                 |                                  |
|--|---------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| <b>Seq</b>   | <b>Área e-cidade/Aplicações</b> | <b>Equipe</b>   | <b>Previsão nº participantes</b> |
| 1  | Financeiro                      | Contabilidade   | 5                                |
| 2  |                                 | Orçamento       | 5                                |
| 3  |                                 | Planejamento    | 5                                |
| 4  |                                 | Empenho         | 15                               |
| 5  |                                 | Tesouraria      | 2                                |
| 6  |                                 | Custos          | 2                                |
| 7  |                                 | EFD Reinf       | 2                                |
| 8  | Patrimonial                     | Compras         | 15                               |
| 9  |                                 | Licitações/PNCP | 7                                |
| 10   |                                 | Contratos       | 7                                |

|    |                        |                         |    |
|----|------------------------|-------------------------|----|
| 11 |                        | Almoxarifado            | 4  |
| 12 |                        | Patrimônio              | 4  |
| 13 |                        | Veículos                | 8  |
| 14 |                        | Protocolo               | 50 |
| 15 | Folha                  | Folha de Pagamento      | 8  |
| 16 |                        | Recursos Humanos        | 10 |
| 17 |                        | e-social                | 2  |
| 18 |                        | Estágio Probatório      | 2  |
| 19 | Educação               | Escola                  | 20 |
| 20 |                        | Secretaria              | 20 |
| 21 |                        | Alimentação Escolar     | 20 |
| 22 | Aplicações Secundárias | Portal da Transparência | 5  |
| 23 |                        | Portal do Aluno         | 5  |

## ANEXO XIX

### REGISTRO DAS REUNIÕES DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS – ATA

Documento utilizado para elaborar a ata das reuniões.

| Ata de Reunião                                     |                |                 |               |
|--|----------------|-----------------|---------------|
| <b>Setor</b>                                       |                |                 |               |
| <b>Título Documento</b>                            |                |                 |               |
| <b>Data:</b>                                       | <b>Início:</b> | <b>Término:</b> | <b>Local:</b> |
| <b>Facilitador:</b>                                |                |                 |               |
| <b>Participantes:</b>                              |                |                 |               |
| <b>NOME</b>  | <b>ORIGEM</b>  | <b>CARGO</b>    | <b>EMAIL</b>  |
|  |                |                 |               |
|  |                |                 |               |
|  |                |                 |               |
|  |                |                 |               |
| <b>PAUTA</b>                                       |                |                 |               |
| <b>Assuntos Tratados:</b><br>1-<br>2-<br>3-<br>... |                |                 |               |

## ANEXO XX

### TERMO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| Objeto:                   |                                       |
| Contratante:              | Prefeitura Municipal de Rio Grande/RJ |
| Contratada:               |                                       |
| CNPJ Contratada:          |                                       |
| Representante da empresa: |                                       |
| CPF do representante:     |                                       |
| E-mail do representante:  |                                       |

Por este instrumento, DECLARO, sob as penas da Lei Nº 6.938/1981, na qualidade de Licitante Arrematante do processo licitatório sob a modalidade de Pregão Eletrônico Nº XXX/XXXX/XXXX/20XX, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral deste TR.

Rio Grande, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

Ciente

Representante da CONTRATADA

ANEXO XXI  
 MATRIZ DE RISCOS

| ITEM | CATEGORIA   | RISCO   | ESCALA DE PROBABILIDADE | IMPACTO | NÍVEL | RESPOSTA | RESP.                                 | AÇÃO MITIGANTE   |
|------|-------------|---|-------------------------|---------|-------|----------|---------------------------------------|--|
| 1    | EXECUÇÃO    | Limitação técnica da contratada: Falta de domínio dos técnicos da fornecedora sobre os módulos específicos sob sua responsabilidade.  | Média                   | Alto    | 150   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificação formal à empresa exigindo a substituição de consultores por técnicos seniores.</li> <li>Exigência de apresentação de certificações ou currículos da equipe técnica alocada.</li> <li>Reuniões de alinhamento técnico prévio antes de cada entrega de módulo.</li> </ul>                       |
| 2    | EXECUÇÃO    | O dimensionamento da equipe da Contratada deve ser pautado pela eficiência operacional, evitando o excesso de contingente que possa comprometer o fluxo de trabalho ou interferir negativamente na produtividade dos servidores locais. | Média                   | Alto    | 150   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer a obrigatoriedade de <b>gestão direta</b> pela Contratada, assegurando que os profissionais alocados possuam <b>expertise técnica comprovada</b> e perfil compatível com as especificidades de cada setor, visando a harmonia operacional.</li> </ul>   |
| 3    | EXECUÇÃO    | Prazos de Envio (e-Social/PAD/SIOPE/LicitaCon): Erro na carga inicial pode travar envios legais.  | Alto                    | Alto    | 225   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigação: Auditoria de pré-fechamento antes do Go-Live.</li> </ul>   |
| 4    | EXECUÇÃO    | Indisponibilidade de "Key Users" (Usuários-Chave): Os servidores da contratante que mais entendem do negócio estarem tão sobrecarregados que não conseguem validar as parametrizações do sistema.                                       | Média                   | Alto    | 150   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Designação formal (via portaria/decreto) de horários exclusivos para o projeto.</li> <li>Nomeação de "suplentes de negócio" para apoiar os usuários-chave nas tarefas rotineiras.</li> <li>Escalonamento de prioridades, liberando o servidor de tarefas burocráticas durante a validação.</li> </ul>     |
| 5    | EXECUÇÃO    | Sobrecarga da equipe interna: Elevado nível de estresse dos servidores municipais devido à carga de trabalho acumulada e às demandas operacionais, especialmente durante as fases de migração e capacitação.                            | Alta                    | Alto    | 225   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de regime de plantão ou horas extraordinárias para compensar o acúmulo.</li> <li>Criação de um Comitê de Gestão de Mudança para dar suporte emocional e operacional.</li> <li>Suspensão temporária de projetos não prioritários durante o pico da implantação.</li> </ul>                   |
| 6    | EXECUÇÃO    | Descumprimento do cronograma: Atrasos na entrega de módulos críticos, com destaque para as áreas de Fazenda, Administração e Compras e Licitações.  | Média                   | Alto    | 150   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de multas contratuais por atraso injustificado.</li> <li>Criação de um "cronograma de crise" com entregas escalonadas (MVP - Mínimo Produto Viável).</li> <li>Realização de reuniões semanais de monitoramento (Status Report) com a diretoria da empresa.</li> </ul>                           |
| 7    | MIGRAÇÃO    | Saneamento de Dados Deficiente: Baixa qualidade dos dados legados. Dados legados (antigos) inconsistentes, incompletos ou "sujos", que causam erros críticos ao serem migrados para o novo banco de dados.                              | Alta                    | Alto    | 225   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de "Migração Piloto" em ambiente de teste para identificar erros precocemente.</li> <li>Força-tarefa interna para limpeza e padronização dos dados antes da carga final.</li> <li>Criação de scripts de validação e relatórios de inconsistência para correção manual imediata.</li> </ul>     |
| 8    | LEGAL       | Alterações na Legislação Local: Mudanças em códigos tributários ou normas municipais durante a implantação que exigem customizações urgentes não previstas.   | Baixa                   | Alto    | 75    | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instituição de um fluxo de comunicação direta entre a Procuradoria/Legislativo e a equipe de TI.</li> <li>Monitoramento antecipado de projetos de lei que impactem as regras de negócio do sistema.</li> <li>Previsão contratual de horas de customização para adaptações legais obrigatórias.</li> </ul> |
| 9    | CAPACITAÇÃO | Baixa Adesão aos Treinamentos: Servidores que não comparecem ou não se dedicam às capacitações, gerando erros operacionais graves após o "Go-Live.  | Média                   | Médio   | 100   | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de presença obrigatória com envio de relatório de faltas às chefias imediatas.</li> <li>Disponibilização de tutoriais gravados e manuais para consulta posterior.</li> <li>Condicionamento da liberação de senhas de acesso ao sistema à conclusão do treinamento.</li> </ul>                    |
| 10   | EXECUÇÃO    | Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.   | Baixa                   | Médio   | 50    | MITIGAR  | Equipe de Planejamento da Contratação | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos. Definição junto aos órgãos usuários das necessidades, que irão validar o escopo.</li> </ul>  |

|    |          |  |       |       |     |         |   |   |
|----|----------|--|-------|-------|-----|---------|---|---|
| 11 | EXECUÇÃO | Declaração de Pandemia.  | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar ação em conjunto com a CONTRATADA visando manter a prestação de serviços, de forma remota e as que exigirem presença física, respeitando as orientações das autoridades de saúde.</li> </ul>  |
| 12 | EXECUÇÃO | Não elaboração do roteiro próprio de métricas de software.   | Média | Médio | 100 | EVITAR  | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir com clareza as métricas que serão utilizadas para medição do esforço a ser empregado na elaboração do serviço.</li> </ul>  |
| 13 | EXECUÇÃO | Falta de clareza pelo requisitante quanto as demandas a serem desenvolvidas e sustentadas.         | Média | Alta  | 150 | EVITAR  | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação consultando e descrevendo detalhadamente os requisitos dos serviços a serem prestados.</li> <li>Definição do escopo</li> </ul>   |
| 14 | EXECUÇÃO | Atrasos no processo administrativo de contratação.   | Média | Médio | 100 | EVITAR  | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação orientando toda a equipe responsável pela contratação dos processos a serem seguidos e da importância da contratação.</li> </ul>   |
| 15 | EXECUÇÃO | Ausência do processo de desenvolvimento de software.   | Baixa | Médio | 50  | MITIGAR | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração no planejamento da contratação do processo de desenvolvimento, bem como das métricas a serem utilizadas.</li> </ul>   |
| 16 | EXECUÇÃO | Ausência de Templates dos documentos do processo de desenvolvimento de software.                   | Média | Baixo | 50  | MITIGAR | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação buscando em outras contratações, os templates utilizados.</li> <li>Definir no escopo, que alguns templates poderão ser gerados, ou alterados, de acordo com as necessidades, desde que previamente aprovados.</li> </ul>   |
| 17 | EXECUÇÃO | Prazo insuficiente para adequada realização do planejamento da contratação.                        | Média | Alto  | 150 | EVITAR  | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar a elaboração do planejamento da contratação com prazo suficiente para que isto ocorra.</li> <li>Organizar processo interno para que se mantenha o serviço suportado durante o período necessário a contratação.</li> </ul>   |
| 18 | EXECUÇÃO | Atraso ou suspensão no processo licitatório em fase de impugnações.                                | Alta  | Médio | 150 | MITIGAR | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos.</li> <li>Definição dos critérios de seleção de fornecedores com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle. Verificação do teor de impugnações e recursos em contratações similares.</li> <li>Estrita observância às recomendações da área jurídica do órgão/entidade</li> </ul> |
| 19 | EXECUÇÃO | Valores Licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.                        | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos.</li> <li>Elaborar uma boa e ampla consulta de preços no mercado, para se aproximar o máximo dos valores praticados no mercado.</li> </ul>   |
| 20 | EXECUÇÃO | Contratação de fornecedor com baixa qualificação técnica.  | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Equipe de Planejamento da Contratação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação definindo com bastante rigor, com critérios justos a todos os licitantes, mas que demonstrem o conhecimento necessário para as atividades.</li> <li>Inclusão de requisitos de qualidade da prestação de serviços, bastante rigorosos, com sanções correspondentes, evitando assim que empresas corram o risco.</li> </ul>                |
| 21 | EXECUÇÃO | Falta de ferramenta própria para gestão da sustentação do sistema.                                 | Alta  | Alto  | 225 | MITIGAR | Gestão Contratual                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do planejamento da contratação definindo quais as ferramentas serão utilizadas pela empresa de forma a que se possa fazer a leitura das informações para se fazer a gestão do contrato.</li> <li>Exigência que se apresente a ferramenta antes da contratação</li> </ul>  |
| 22 | EXECUÇÃO | Falta de dotação orçamentária para execução do contrato.   | Média | Médio | 100 | MITIGAR | Gestão Contratual                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fazer um processo interno bem feito, seguindo todos os ritos necessários.</li> </ul>   |
| 23 | EXECUÇÃO | Baixa qualificação técnica dos profissionais da empresa para a execução do contrato.               | Média | Médio | 100 | MITIGAR | Gestão Contratual e Solução Tecnológica | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exigir que a empresa tenha experiência nos serviços que irá prestar. Manter um nível de qualidade de serviço a ser prestado alto.</li> <li>Prever sanções ao descumprimento as exigências de qualidade do serviço prestado.</li> <li>Prever a possibilidade de substituição dos profissionais que estão prestando o serviço para a c contratada.</li> </ul>                        |
| 24 | EXECUÇÃO | Indisponibilidade de sistemas por erro na sustentação ou no desenvolvimento ou falha na aplicação. | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Gestão Contratual                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prever a criação de back up do sistema.</li> <li>Prever um ambiente de homologação, de forma a não permitir que uma alteração, qualquer que seja, seja colocada em produção sem os devidos testes.</li> </ul>  |

|    |          |  |       |       |     |         |                   |   |
|----|----------|--|-------|-------|-----|---------|-------------------|---|
| 25 | EXECUÇÃO | Atraso no pagamento dos serviços realizados.   | Média | Médio | 100 | MITIGAR | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manter em contrato, condições que permitam que alguma tolerância de prazo exista de forma a ter tempo para corrigir o problema.</li> <li>Manter um bom relacionamento com a empresa contratada.</li> </ul>   |
| 26 | LEGAL    | Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.   | Média | Alto  | 150 | EVITAR  | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manter em contrato, condições onde a empresa assuma junto à Administração a responsabilidade de manter o sigilo. Fazer com que a empresa replique a obrigação de manter o sigilo das informações junto a seus funcionários.</li> <li>Impor sanções graves para uma ocorrência dessa natureza.</li> </ul>   |
| 27 | EXECUÇÃO | Ausência de ferramentas para controle do ciclo de desenvolvimento e manutenção de software (ferramenta de testes, repositório com versionamento, ferramenta de integração contínua, ferramenta de análise de qualidade de código). | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração no planejamento da contratação do processo de desenvolvimento, bem como das métricas a serem utilizadas.</li> </ul>   |
| 28 | EXECUÇÃO | Expedição de demandas (solicitações de execução do objeto) além da capacidade de controle e de fiscalização.   | Alta  | Alto  | 225 | MITIGAR | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Providenciar capacitação em métricas de software para servidores do órgão/entidade que atuam como fiscais de contrato.</li> <li>Priorizar as demandas de software a serem desenvolvidas. (Referência: Portaria STI/MP nº 20/2016, item 19.1 – O Comitê de Governança Digital é responsável pela validação e priorização de cada software a ser desenvolvido e deve deliberar e decidir sobre sua viabilidade e desenvolvimento antes de sua contratação ou antes que a demanda seja enviada à empresa contratada por meio de OS).</li> </ul> |
| 29 | EXECUÇÃO | Qualificação técnica e operacional insuficiente dos fiscais técnicos do contrato.  | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar profissional com qualificação para efetuar a fiscalização, mesmo que a qualificação não seja total. Manter uma equipe técnica de apoio para auxiliar o fiscal em suas dúvidas.</li> </ul>  |
| 30 | EXECUÇÃO | Descumprimento dos níveis de serviço previstos no planejamento da contratação.   | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prever na contratação níveis de serviços com sanções para seu descumprimento.</li> <li>Prever a possibilidade de substituição de profissionais da empresa por má prestação do serviço.</li> <li>Prever que pode haver rescisão contratual.</li> </ul>  |
| 31 | EXECUÇÃO | Rescisão ou anulação do contrato por fatores imputáveis ao contratada, incluindo encerramento/falência da empresa.   | Baixa | Alto  | 75  | MITIGAR | Gestão Contratual | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prever na contratação um balanço patrimonial que indique boa saúde financeira.</li> </ul>  |

| Classificação | Valor |
|---------------|-------|
| Baixo         | 5     |
| Médio         | 10    |
| Alto          | 15    |

