

Informação; Evolução conceitual dos sistemas finalísticos, com o foco na melhora da experiência dos usuários internos e externos.

ITEM	SIAG	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL UNIT	VL TOTAL
1	Encomenda Tecnológica voltada para Inovação em Tecnologia da Informação de Serviços de Manutenção Evolutiva dos sistemas					
1.1		Evolução Tecnológica dos sistemas em C# .Net e Java.	UST	5000	R\$ 160,98	R\$ 804.900,00
1.2		Evolução tecnológica da infraestrutura de middleware de sistemas legados C# .Net e Java.		1500	R\$ 160,98	R\$ 241.470,00
1.3		Implantação de Arquitetura e Infraestrutura para modelo DEVOPS.		2500	R\$ 160,98	R\$ 402.450,00
1.4		Evolução do modelo Banco de Dados dos sistemas legados em Oracle.		2000	R\$ 160,98	R\$ 321.960,00
1.5		Desenvolvimento de soluções de Geotecnologia e Geoprocessamento.		1500	R\$ 160,98	R\$ 241.470,00
Total UST Item 1				12500		R\$ 2.012.250,00
2	Encomenda Tecnológica voltada para Inovação em Tecnologia da Informação de Serviços de Evolução Tecnológicas e Gestão de TI					
2.1		Qualidade e usabilidade de software.	UST	4000	R\$ 160,98	R\$ 643.920,00
2.2		Soluções de inteligência de dados (AD, DBA, BI, BA, Big Data, etc.).		3000	R\$ 160,98	R\$ 482.940,00
2.3		Governança e gestão de TI e métodos ágeis.		4000	R\$ 160,98	R\$ 643.920,00
2.4		Evolução Tecnológica na área de Inteligências Artificiais.		4000	R\$ 160,98	R\$ 643.920,00
2.5		Soluções em Segurança de Informações e LGPD.		3000	R\$ 160,98	R\$ 482.940,00
Total UST Item 2				18000		R\$ 2.897.640,00
TOTAL ESTIMADO						R\$ 4.909.890,00

Tabela 01 - Itens para contratação

1.4. O custo estimado total da contratação é de, R\$ 4.909.890,00 (quatro milhões, novecentos e nove mil e oitocentos e noventa reais).

1.5. Os custos estimados definitivos serão determinados pela pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto Estadual nº 1.525/22 e juntada ao processo administrativo.

1.6. Regime de Execução Indireta, prestação dos serviços de forma contínua, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

1.7. Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) necessárias para atender às demandas de evoluções tecnológicas dos sistemas abrangidos no lote foram dimensionados com base em um levantamento das atividades realizadas nos últimos 2 anos em contratos de dos sistemas legados, como SIMCAR, bem como encomenda tecnológica voltada para inovação em tecnologia da informação na evolução necessária para a implantação do novo sistema SISFLORA 2.

Foram, também, consideradas as necessidades de encomenda tecnológica voltada para inovação em tecnologia da informação de evolução dos sistemas DLA (sistema de Declaração de Limpeza de Área), APF (Autorização Provisória de Funcionamento), Intranet dentre outros, bem como futura manutenção das inovações aplicadas que com o passar dos anos necessitam de atualização. Também será necessário o suporte ao banco de dados Oracle para solução de problemas e migração de versão do BD. Também foram levantadas as demandas de evolução dos módulos implementados e implantados no SIGA pelo contrato com a empresa Memora.



sistemas, desenvolvimento e implantação de processos de governança de TI, implementação da LGPD nos processos da secretaria, em conformidade com as especificações técnicas apontadas durante a construção do Plano do Projeto pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de Mato Grosso – SEMA-MT.

4.2. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico 3. Requisitos da Contratação dos Estudos Técnicos Preliminares, parte integrante dos autos do processo.

5. FUNDAMENTAÇÃO PARA ESCOLHA DA MODALIDADE LICITATÓRIA

5.1. A modalidade licitatória adotada para a seleção do fornecedor será a DISPENSA DE LICITAÇÃO, art. 75, IX, da Lei 14.133/2021.

5.2. A escolha da Dispensa de Licitação como modalidade licitatória decorre do fato de que os serviços a serem contratados serão prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

5.3. Quanto à dispensa de licitação é importante que fique registrado no instrumento que trata-se de proposta de encomenda tecnológica nos seguintes termos:

5.3.1. No caso, a SEMA propõe adquirir objeto “singular” que envolve tanto serviços de consultoria, quanto de pesquisa para o desenvolvimento de inovação técnica e tecnológica para concepção, implantação e operação dos Sistemas da SEMA.

5.3.2. A Encomenda Tecnológica - ETEC, segundo lições de Gustavo Schiefler, trata-se de “uma das ferramentas com alto potencial de levar a inovação à Administração Pública por meio da contratação direta”, tendo sido introduzida através da Lei de Inovação (Lei no 10.973/2004), alterada pelo Marco Legal de Ciência, Tecnologia e Inovação (Lei no 13.243/2016).

5.3.3. Neste sentido, trazer a lume o art. 20 da Lei no 10.973/2004: Art. 20. Os órgãos e entidades da administração pública, em matéria de interesse público, poderão contratar diretamente ICT, entidades de direito privado sem fins lucrativos ou empresas, isoladamente ou em consórcios, voltadas para atividades de pesquisa e de reconhecida capacitação tecnológica no setor, visando à realização de atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação que envolvam risco tecnológico, para solução de problema técnico específico ou obtenção de produto, serviço ou processo inovador. (Redação pela Lei no 13.243, de 2016).

§ 1º. Considerar-se-á desenvolvida na vigência do contrato a que se refere o caput deste artigo a criação intelectual pertinente ao seu objeto cuja proteção seja requerida pela empresa contratada até 2 (dois) anos após o seu término.

§ 2º. Findo o contrato sem alcance integral ou com alcance parcial do resultado almejado, o órgão ou entidade contratante, a seu exclusivo critério, poderá, mediante auditoria técnica e financeira, prorrogar seu prazo de duração ou elaborar relatório final dando-o por encerrado.

§ 3º. O pagamento decorrente da contratação prevista no caput será efetuado proporcionalmente aos trabalhos executados no projeto, consoante o cronograma físico-financeiro aprovado, com a possibilidade de adoção de remunerações adicionais associadas ao alcance de metas de desempenho no projeto. (Redação pela Lei no 13.243, de 2016).

§ 4º. O fornecimento, em escala ou não, do produto ou processo inovador resultante das atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação encomendadas na forma do caput poderá ser contratado mediante dispensa de licitação, inclusive com o próprio desenvolvedor da encomenda, observado o disposto em regulamento específico. (Incluído pela Lei no 13.243, de 2016). (gfn).



5.3.4. Complementa esse entendimento o inciso V do Art. 75 da Lei no 14.133/2021

Art. 75. É dispensável a licitação:

[...]

V - Para contratação com vistas ao cumprimento do disposto nos artigos. 3º, 3º-A, 4º, 5º e 20º da Lei no 10.973, de 2 de dezembro de 2004, observados os princípios gerais de contratação constantes da referida Lei; (gfn).

5.3.5. Quanto ao tema, no Estado de Mato Grosso, a aquisição de soluções inovadoras está respaldada nas normas gerais estabelecidas na Lei Federal no 10.973, de 2 de dezembro de 2004, no Decreto Federal no 9.283, de 7 de fevereiro de 2018, na Lei Complementar Estadual no 297, de 7 de janeiro de 2008 e no Decreto Estadual no 735, de 02 de dezembro de 2020.

5.3.6. Ao contrário da contratação fundamentada no art. 75, XV, da Lei nº 14.133/2021, a adoção da contratação para cumprimento do disposto na Lei da Inovação (inciso V) não possui a mesma limitação no tocante à subcontratação, sendo, inclusive, prevista a sua possibilidade no Decreto nº 735/2020.

6. CENÁRIOS ATUAIS

A infraestrutura e arquitetura de TI, combina soluções de armazenamento, comunicação, backup, rede, segurança, virtualização, gerenciamento de contêineres para criar um ambiente de TI robusto, escalável e seguro, rede otimizada, segura e altamente disponível com suporte ao cliente eficiente. Visando confiabilidade e desempenho necessários para atender às demandas críticas de armazenamento e processamento de dados corporativos. A Encomenda Tecnológica voltada para Inovação em Tecnologia da Informação será composta por soluções em:

Hiperconvergência que combina computação, armazenamento e virtualização em uma única plataforma. Ela permite a escalabilidade horizontal e vertical, facilitando o gerenciamento e a expansão da infraestrutura.

Armazenamento e backup confiáveis. Oferecendo armazenamento escalonável e eficiente para dados, e dispositivos de backup de alta capacidade e desempenho.

Soluções de rede garantem uma conectividade confiável e de alta performance. Compostos por switch de borda, de alta performance para Software-Defined Networking (SDN), permitindo uma gestão e controle avançados da rede.

Segurança cibernética que protege a infraestrutura contra ameaças digitais. Composto por firewall de próxima geração, prevenção de intrusões, detecção de malware avançado e recursos de segurança de rede.

Ferramenta de orquestração de contêineres que simplifica o desenvolvimento, implantação e gerenciamento de aplicativos. Baseado em Openshift e permite uma escalabilidade e implementação eficiente de aplicativos em contêineres.

Fornecer virtualização de aplicativos, desktops e servidores. De forma a permitir que os usuários acessem seus aplicativos e dados de qualquer dispositivo, enquanto facilita o gerenciamento centralizado e seguro.

Switches gerenciáveis para redes corporativas de alta confiabilidade e desempenho. Oferecendo recursos avançados de rede, incluindo redundância, QoS (Quality of Service) e segurança.

Gerenciamento e monitoramento de rede sem fio. Recursos de controle de acesso, gerenciamento centralizado e monitoramento de desempenho para redes sem fio confiáveis e escaláveis.



Infraestrutura de aplicativos, redes e serviços Web conectados. A solução oferece recursos de gerenciamento de usuários, armazenamento, virtualização, DNS, DHCP, Servidor de impressão, Servidor de arquivos, DFS, segurança para atender às necessidades da infraestrutura e sustentação dos sistemas legados.

Solução em proteção de dados que ajuda a garantir a segurança dos sistemas e dados da infraestrutura. Oferecer proteção antivírus, antimalware, firewall e outras ferramentas de segurança para mitigar ameaças cibernéticas.

Serviço de rede totalmente gerenciado e seguro que utiliza tecnologias de software-defined networking (SDN) para otimizar o desempenho da rede. O SD-WAN fornece conectividade confiável e eficiente para filiais e locais remotos, utilizando múltiplas conexões de rede, como MPLS, internet e 4G.

Help Desk: Um serviço de atendimento ao cliente que oferece suporte técnico e assistência para usuários da infraestrutura de TI. O Help Desk pode ser uma equipe interna ou um serviço terceirizado, fornecendo resolução de problemas, orientações e soluções para questões relacionadas a hardware, software e rede.

Banco de Dados corporativo com flexibilidade para demandas críticas. Deve ser uma solução confiável e escalável que suporta grandes volumes de dados e transações em tempo real. Ela oferece recursos avançados de segurança, integridade e recuperação de dados, sendo amplamente utilizado para aplicações empresariais e análise de dados.

Contamos com produtos e serviços Nutanix Files, Veeam, Kaspersky, Firewall Palo Alto, Storage Quantum, Storage Huawei, Switches Huawei, Switches Cisco, Switches Brocade, Exagrid, Tape library Lenovo, Tape library Oracle e produtos serviços Microsoft como, Active Directory, DNS, DHCP, Servidor de impressão, Servidor de Arquivos, DFS.

6.2. Sistemas de TI da SEMA/MT

O ANEXO VI – Sistemas de TI da SEMA-MT, estabelece os sistemas chamados *legados* os quais fazem parte do escopo deste Termo de Referência.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Requisitos de Negócio

7.1.1. A presente contratação de Encomenda Tecnológica voltada para Inovação em Tecnologia da Informação pretendida permitirá:

- a) Prover inovação nos serviços de Evolução Tecnológica aos sistemas de TI legados, como SIMCAR, SISFLORA, APF dentre outros que usam arquitetura .Net/C#, seus portais Web da SEMA/MT, nos Sistema Integrado de Gestão Ambiental – SIGA, seguindo arquitetura implantada, mesmo em Sistemas de Informação Geográfico, requisitados via demandas em ferramenta ITSM e Ordem de Serviço;
- b) Inovação tecnológica para evolução dos sistemas antigos para que estes se adaptem ao padrão de micro serviços em Java do Sistema Integrado de Gestão Ambiental – SIGA, e continuar a evolução da Arquitetura de Sistemas do SIGA;
- c) Automatização de novos processos ou readequação de processos já estabelecidos com objetivo de sanar novas necessidades do órgão e da sociedade;
- d) Prover a integração destes sistemas através de ferramenta de Barramento de Serviços, Gerenciadores de API ou implementação de APIs de comunicação;
- e) Prover Inovação tecnológica para evolução de sistemas e infraestrutura de Geoprocessamento e Georeferenciamento, infraestrutura de dados espaciais: organização, armazenamento e publicações de dados geoespaciais destes sistemas;



- f)** Prover Inovação tecnológica de serviço de desenvolvimento da governança de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradação de performance, de formas proativa e reativa;
- g)** Inovação tecnológica de processos de forma a colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, processo, procedimentos, projetos e contratações na área de TI;
- h)** Inovação tecnológica de processos de forma a colaborar técnica e operacionalmente para evoluir e implementar processos e procedimentos do Órgão para aderência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- i)** Inovação tecnológica de processos de forma a contribuir na prospecção de novas tecnologias em áreas como Inteligência Artificial, com intuito de otimizar os sistemas e melhorar a experiência de dos usuários dos sistemas, em segurança da informação e Governança de Dados.
- j)** Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- k)** Implementar processos eficientes ITIL de: Gerenciamento de Eventos (Event Management); Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de ativos (Service Asset & Configuration Management); Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management); Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management); Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management); Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management) e Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management);
- l)** Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
- m)** Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;
- n)** Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento e evolução das atividades de TI na STI/SEMA/MT;
- o)** Inovação tecnológica de processos e serviços de forma a evoluir o serviço de suporte, manutenção, configuração de ferramentas de infraestrutura como código;
- p)** Inovação tecnológica de forma apoiar a evolução dos processos da área de Tecnologia da Informação do órgão;
- q)** Inovação tecnológica de processos de forma a evoluir conceitual dos sistemas finalísticos do órgão com foco na eficiência, segurança e usabilidade dos sistemas.

7.2. Requisitos Legais

7.2.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em contrato, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.

7.2.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

7.2.3. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se



7.3.8. O horário de prestação do serviço será o mesmo horário de funcionamento da SEMA, excetuando as demandas como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7.

7.3.9. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala especial a ser definida pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA após análise da melhor estratégia de monitoramento.

7.3.10. Não haverá remuneração adicional da SEMA/MT à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

7.3.11. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a SEMA/MT.

7.3.11.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas de negócio:

a) Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de ativos, a STI/SEMA/MT irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda.

b) Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.

7.3.11.2. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

7.3.12. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à SEMA/MT.

7.3.13. Os serviços objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

7.3.14. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

7.3.15. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

7.3.16. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI da STI/SEMA/MT exigem e devem ser prestados. Ainda a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus

HASH: f07e403820b29cf6d325faf34d9eab7aa. Documento assinado digitalmente, valide em <https://aquissicoes.seplag.mt.gov.br/flowbee-pub/#/publico/documentos/validar/%7BFOKEN%7D/9DUALV8PU37RZCQW>. Assinado por: ALEX SANDRO ANTONIO WAREGA, FÁTIMA APARECIDA DE CARVALHO, MARIA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, GILVANE IORR, VALDINEI VALÉRIO DA SILVA. Juntado em 02/10/2024 08:29:45 por JACKELYNNE PAIVA.



serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e que já são exigidos.

7.3.17. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TI devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL mais recente.

7.3.18. Critérios de Supervisão e coordenação das Atividades técnicas e Definição do Preposto

7.3.18.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis dos Líderes Técnicos. Estas pessoas deverão estar designadas para as atividades de supervisão e coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É responsabilidade das atividades de supervisão dos líderes técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI/SEMA/MT e áreas negociais da SEMA. As equipes de gestão de TI do CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com estes líderes técnicos e o preposto.

7.3.18.2. Segue abaixo os grupos de serviços que deverão ser alocados profissionais para o papel de líder técnico:

- a) Gestão de Sistemas
- b) Gestão de Infraestrutura e Arquitetura
- c) Gestão da Informação
- d) Gestão de TI

7.3.18.3. Os líderes técnicos da CONTRATADA, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

7.3.18.4. Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à CONTRATADA a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os líderes técnicos e equipes especializadas.

7.3.18.5. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

7.3.18.6. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para a CONTRATANTE em horários não úteis, também deverá ser designado preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

7.3.18.7. Para atividades realizadas fora do horário de expediente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s).

7.3.18.8. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.



- g)** Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- h)** Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TI, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- i)** Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TI. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.
- j)** Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- k)** Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TI e ativos sob sua responsabilidade.
- l)** Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TI e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
- m)** Deverão prestar atendimento presencial ou remoto aos usuários de TI da SEMA/MT quando solicitado.
- n)** Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

7.3.21. As equipes especializadas atuam na prestação de 3 (três) categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários, os serviços de sistemas e os serviços de infraestrutura e arquitetura de TI. Estas três categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre na qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

7.3.22. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A CONTRATADA não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

7.3.22.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional que atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que o mesmo possui as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar ou não a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

7.3.22.2. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos neste TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível.

7.3.22.3. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI de infraestrutura, arquitetura ou sistemas.

7.3.22.4. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da SEMA/MT, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento ao usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

7.3.22.5. As equipes especializadas dos Grupos de Serviços, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas nesta contratação. Todas as demais equipes devem atuar de forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes

Assinado por: ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA, FÁTIMA APARECIDA DE CARVALHO, MARIA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, GILVANE IORR, VALDINEI VALÉRIO DA SILVA. Juntado em 02/10/2024 08:29:45 por JACKELYNNE PALVA.



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

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

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

7.4.6.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como: PHP, .Net/C#, ASP, Java, Python, NodeJS e Angular, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sites web, distribuição de dados geográficos como tabelas, views, materialized views e imagens de satélite por serviços WMS, WMS-T, WFS, WFS-T, WCS e WPS, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

7.4.6.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como PHP, .Net/C#, ASP, Java, Python, NodeJS e Angular, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sites web, distribuição de geometrias e imagens de satélite, serviços WMS, WMS-T, WFS, WFS-T, WCS e WPS, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

7.4.6.3. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas de Big Data, conforme arquitetura de referência e/ou necessidades identificadas;

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

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

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

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

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

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

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

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



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

7.4.9. Análise e diagnóstico de demanda: triagem e qualificação das demandas de manutenção com apresentação do relatório de avaliação e diagnóstico, avaliação de esforço estimado para subsidiar planejamento/proposta de atendimento e plano de atendimento para demandas e versões, bem como demais atividades dessa natureza solicitadas pela CONTRATADA;

7.4.10. Serviços de *mentoring* técnico: serviços de suporte técnico fundamentado em conhecimento especializado realizado por meio de encontros presenciais ou virtuais, entrevistas, questionários, apoio consultivo, coleta de dados ou quaisquer atividades necessárias ao pleno entendimento das Soluções, em perspectiva técnica ou negocial, dirigidos ao Gestor de Negócio e/ou às áreas de TI da SEMA, incluindo emissão de pareceres técnicos ou consultivos.

7.4.11. Testes em Sistemas de TI: Execução de programas ou rotinas do sistema, sob demanda, quando não ocorre manutenção no respectivo sistema e a CONTRATANTE tem necessidade de executar ou construir teste específico para verificar comportamento de uma ou algumas funcionalidades individuais. Engloba análise de incidentes de teste em ambientes definidos pela STI/SEMA/MT, avaliações de logs e equalização de base de dados entre diferentes ambientes. A CONTRATADA deverá atuar com planejamento de testes, definindo escopo, etapas e recursos necessários ao gerenciamento, execução e controle dos testes de software antes da entrega da solução à CONTRATANTE. O Planejamento de testes deverá contemplar a execução de testes de integração com todos os sistemas envolvidos, Testes funcionais da solução a ser entregue, Testes de segurança do sistema e Testes de desempenho de forma a identificar a necessidade de aperfeiçoamento e/ou ajuste nos ambientes.

7.4.12. Suporte 1º, 2º e 3º níveis à sistemas de TI: Serviços de caráter continuado que contempla o acompanhamento e suporte presencial ou remoto em ambiente produtivo e de desenvolvimento da SEMA/MT. Estes serviços referem-se ao acompanhamento e suporte presencial à produção, desenvolvimento no diagnóstico e resolução de incidentes de forma proativa e célere tendo como entregáveis relatório técnicos com análise da causa raiz, solução dada e proposta de melhoria, se couber, para tratamento da causa raiz do problema, bem como no processo de testes integrados ao ambiente SEMA/MT com o foco na conformidade e qualidade final do produto.

7.4.12.1. Abrangem ainda o esclarecimento de dúvidas de entendimento de requisitos, realização de testes monitorados para reprodução de defeitos, processo de qualidade e integração contínua e coleta de insumos para análise.

7.4.12.2. Serviços de suporte sob demanda: serviços de caráter eventual que contempla o acompanhamento e suporte presencial na implantação de novas versões dos sistemas da SEMA quando da realização de pré-piloto e piloto em produção, ou em situações que necessitem de acompanhamento e análise presencial durante a ocorrência de incidente, para coleta de evidências e insumos.

7.4.12.3. Os acompanhamentos presenciais motivados por incidentes de produção deverão ser negociados e atendidos conforme solicitação da CONTRATANTE, independente do motivo e do agente causador do problema.

7.4.13. A CONTRATADA para execução dos serviços de desenvolvimento e sustentação de soluções de software poderá apresentar, no momento da assinatura do contrato, os seguintes documentos: Comprovante de certificação válida e homologada em CMMi a partir do nível 2 ou em MPS.br a partir do nível F.

7.4.13.1. O comprovante de certificação, CMMi ou MPS.br, poderá ser substituído por um termo de compromisso de que a CONTRATADA se comprometerá em aderir na evolução de seus processos ou atestado, emitido por entidade responsável pela respectiva certificação, de que a empresa se encontra em processo de obter a certificação. O



processos, comprovada por meio de casos de sucesso e histórico de projetos bem-sucedidos. Deve apresentar capacidade de desenvolver e implementar soluções tecnológicas personalizadas, alinhadas com as necessidades específicas do CONTRATANTE para evolução tecnológica dos sistemas finalísticos do órgão.

7.5.2. A CONTRATADA deve demonstrar profundo conhecimento em ciência de dados e técnicas avançadas de aprendizado de máquina, possibilitando a implementação de algoritmos sofisticados para análise de dados e geração de *insights* acionáveis a partir de conjuntos de dados complexos.

7.5.3. A CONTRATADA deve possuir conhecimento aprofundado em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de privacidade de dados, incluindo a capacidade de realizar avaliações de riscos de privacidade, design de sistemas seguros por padrão, bem como implementação de medidas rigorosas de segurança de dados.

7.5.4. A CONTRATADA deve apresentar experiência com melhorias de processos, evidenciada por experiência prévia na otimização de fluxos de trabalho, redução de custos operacionais e aumento da eficiência organizacional.

7.6. Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros

7.6.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos e gerenciais.

7.6.2. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

7.6.3. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

7.6.4. Detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como da topologia física e lógica da rede da SEMA/MT.

7.6.5. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

7.6.6. São de propriedade da SEMA, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal 14.133/2021, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

7.6.7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

- a) Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
- b) Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
- c) Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
- d) Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

7.6.8. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 93 da Lei Federal 14.133/2021, a participar de atividades de transição contratual a transferir para a STI/SEMA/MT e/ou para outra empresa por este indicada todo conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

HASH: f07e403820b29cf6d325faf34d9eab7aa. Documento assinado digitalmente, valide em https://aquissicoes.seplag.mt.gov.br/flowbee-pub/#/publico/documentos/validar/%7BFOKEN%7D/9DUALV8PU37RZQCV. Assinado por: ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA, FÁTIMA APARECIDA DE CARVALHO, MARIA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, GILVANE IORR, VALDINEI VALÉRIO DA SILVA. Juntado em 02/10/2024 08:29:45 por JACKELYNNE PAIVA.



7.6.9. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela SEMA/MT, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da STI/SEMA/MT ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

7.6.10. A STI/SEMA/MT poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

7.6.11. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da contratada e que será de propriedade da SEMA/MT.

7.7. Requisitos de implantação, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros.

7.7.1. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto a CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;

7.7.2. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

7.7.3. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela STI/SEMA/MT, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à STI/SEMA/MT, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

7.7.4. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

7.7.5. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário da STI/SEMA, durante o PTO deve ocorrer a implantação da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM), com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

7.7.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em até 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

7.7.7. O fim do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:

7.7.7.1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços em até pelo menos 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.

7.7.7.2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.



apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que jus fique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela STI/SEMA/MT.

7.7.16. No caso de redução da equipe, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender o Órgão.

7.7.17. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

7.7.18. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à STI/SEMA/MT, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

7.7.19. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

7.7.20. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento que a STI/SEMA/MT venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

7.7.21. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.

7.7.22. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TI em uso na instituição, na sede da SEMA/MT na cidade de Cuiabá-MT.

7.7.23. Atualmente, a sede da SEMA/MT está localizada no seguinte endereço: Rua C esquina com rua F, Centro Político Administrativo, CEP 78049-913, Cuiabá, Mato Grosso.

7.7.24. A SEMA/MT, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder Unidades Descentralizadas, fato que não ensejará repactuação de valores de contrato.

7.7.25. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações da SEMA/MT.

7.7.26. A STI/SEMA/MT poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da STI/SEMA. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

7.7.27. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela STI/SEMA/MT, sem ônus adicional.

7.7.28. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou por telefone, resguardado à STI/SEMA/MT o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de control de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pel STI/SEMA/MT. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as açõe efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento



serviço de evolução dos sistemas finalísticos a fim de melhorias de performance, usabilidade e tecnológica. Deve prestar serviços de *mentoring* na melhora dos processos e fluxos ligados à Tecnologia da Informação;

8.2. Do Planejamento Inicial

8.2.1. O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reuniões de alinhamento de entendimentos, expectativas, planejamento das metodologias de trabalhos, catálogo de serviços, definição das equipes especializadas dentre outros – ora denominada PLANEJAMENTO INICIAL – de onde sairá um documento que deverá ser anexado ao contrato, com o objetivo de:

8.2.2. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;

8.2.3. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

8.2.4. Planejar e desenvolver o Catálogo de Serviços que será utilizado durante o contrato para levantamento dos recursos de cada Ordem de Serviço;

8.2.5. Definir as equipes especializadas formadas por integrantes da CONTRATADA, da STI e das áreas de negócio, que serão responsáveis pelos trabalhos realizados nos diversos módulos do sistema;

8.2.6. Definir os procedimentos e metodologias de trabalho das equipes especializadas;

8.2.7. Definir as providências de implantação dos serviços;

8.2.8. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO e procedimentos internos da STI/SEMA/MT.

8.2.9. Definir o Plano de Inserção, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CONTRATADA iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

8.3. No Planejamento Inicial CONTRATADA deverá:

8.3.1. Apresentar seu PREPOSTO e seu substituto, conforme exigências de qualificação profissional.

8.3.2. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

8.4. Do encaminhamento das demandas

8.4.1. As atividades deverão ser executadas mediante a emissão de **Ordens de Serviços (OS)** pela CONTRATANTE, OS essa que pode ser planejada, entregue e paga em partes, denominadas *sprints*.

8.4.2. Artefatos da sistemática de execução dos serviços. O fluxo de execução dos serviços por Ordem de Serviço é composto por uma sequência de ações e documentos que formalizam os procedimentos: abertura, planejamento e fechamento das OS.

8.4.3. Orçamento (OR). Após solicitação de demanda por setor da SEMA, analisada pelo gestor do contrato e demais setores interessados na mesma demanda, a solicitação enviada para a CONTRATADA para elaboração de orçamento. Para formalização, a



CONTRATANTE deverá proceder com a emissão do orçamento que deverá conter minimamente:

- a) Número do orçamento (sequencial): identificação de ambas as partes;
- b) Identificação do Responsável pela solicitação por parte da CONTRATANTE;
- c) Data do orçamento;
- d) Descrição da Demanda;
- e) Quantidade estimada de UST a serem utilizados/consumidos por cada etapa da ação. A CONTRATADA deverá apresentar a quantidade estimada de UST necessários para execução dos serviços;
- f) Valor do serviço a ser desenvolvido (em reais – R\$) considerando o quantitativo total de UST a serem utilizados na execução da atividade requerido no respectivo Termo de Abertura: o valor do serviço será obtido diante do quantitativo de UST multiplicados por seus valores unitários;
- g) Assinatura do Responsável pela solicitação: assinatura do responsável pela abertura da Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE.

8.4.4. Termo de Abertura da Ordem de Serviço (TA). Caso o orçamento obtenha autorização, a CONTRATANTE deverá proceder com a emissão do Termo de Abertura da Ordem de Serviço que deverá conter minimamente:

- a) Número da OS (sequencial): identificação da Ordem de Serviço para controle de ambas as partes;
- b) Identificação Responsável pela solicitação: responsável pela abertura da OS por parte da CONTRATANTE;
- c) Data de abertura: data da realização da abertura da OS;
- d) Descrição da Demanda: descrição dos serviços objeto da Ordem de Serviço;
- e) Resultado Esperado: descrição dos resultados esperados dos serviços objeto da Ordem de Serviço;
- f) Serviço;
- g) Assinatura do Responsável pela solicitação: assinatura do responsável pela abertura da OS por parte da CONTRATANTE.

Será admitida a abertura de mais de uma Ordem de Serviço sem que haja prejuízo para a CONTRATANTE na execução das atividades, seja em relação a prazo e qualidade dos serviços.

8.4.5. Planejamento de Execução da Ordem de Serviço. No intuito de realizar um planejamento adequado levando em conta todas as variáveis e insumos para execução dos trabalhos contidos na Ordem de Serviço, a CONTRATADA, após emissão do Termo de Abertura da OS, deverá apresentar em até 7 (sete) dias úteis o documento denominado Planejamento de Execução da OS, contendo a(s) demanda(s) requerida através do TA, descrevendo no mínimo:

- a) Número da OS (sequencial): identificação da OS para controle de ambas as partes;
- b) Tempo necessário para execução do serviço: de acordo com a descrição da demanda apresentada no TA a CONTRATADA deverá apresentar o prazo para execução dos serviços;
- c) Responsável técnico: responsável técnico que elaborou e irá responder pela OS;
- d) Insumos necessários: serão apresentados os insumos necessários para a realização dos trabalhos previsto na OS, tais insumos deverão ser previamente providenciados pelo CONTRATANTE;
- e) Identificação da interdependência de outras atividades, ações externas que possam comprometer a entrega da demanda: mapeamento de possíveis entraves que poderão vir a impedir, ou a prejudicar o desenvolvimento das atividades dentro do contexto do projeto;
- f) Riscos pela não execução dos serviços: os impactos pela não execução das atividades da OS;
- g) Resultados/Produtos esperados: quais serão os produtos gerados com sua respectiva descrição;

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> - Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE. - Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. - Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população. - Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. - Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> - A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). - O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> - A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. - O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. - Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. - O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. - A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Tabela 03 - Definições de Impacto

8.6.3. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. - O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. - O sistema ou recurso é crítico ou sensível. - Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. - O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. - Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> - Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. - O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 04 - Definições de Urgência

8.6.4. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

8.6.5. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento desta informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.



no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

8.6.16. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

8.6.17. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o "TIT" é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

8.6.18. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

8.6.19. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 17h e 30min e 07h e 30min) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

8.6.20. O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para Requisições Planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

8.6.21. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	
3	Em até 30 min	Em até 8h	Em até 12h	
4	Em até 30 min	Em até 16h	Em até 24h	
5	Em até 30 min	Em até 36h	Em até 48h	



8.6.29.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

8.6.30. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

8.6.31. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total da OS dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total da OS que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

8.6.32. DOS CHAMADOS ESCALADOS DE INCIDENTES PARA PROBLEMAS

8.6.32.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerada Problema.

8.6.32.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

8.6.32.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

8.6.32.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS.

8.6.33. DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS

8.6.33.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

8.6.33.3. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

8.6.33.4. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

8.6.33.5. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

8.6.33.6. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI e evoluções/adequações em sistemas d TI.

8.6.33.7. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.



11.1. Acompanhamento do contrato:

11.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

11.1.1.1. Gestor do Contrato: Trata-se de servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 14. do Decreto Estadual nº 1.525/2022:

I - Determinar a elaboração de termo de referência, estudo técnico preliminar, solicitação de aditivos ou apostilamentos, validar os documentos elaborados e garantir que as contratações estejam previstas no plano de contratações anual e no planejamento orçamentário;

II - Emitir, com a ciência dos fiscais de contrato, ordens de fornecimento ou ordens de execução de serviço, ordens de paralisação e reinício, bem como decidir sobre pedidos de prorrogação da execução contratual;

III - Indicar os fiscais de contrato e seus substitutos;

IV - Dirimir dúvidas dos fiscais de contrato sobre a correta execução contratual e sua fiscalização;

V - Quando necessário, convocar e coordenar reuniões, registradas em ata, com a participação da contratada e dos fiscais, a fim de serem alinhados os procedimentos de acompanhamento da execução contratual, da forma de apresentação dos documentos exigíveis para realização de pagamentos e conclusão da execução contratual;

VI - Acompanhar a execução do cronograma físico-financeiro dos contratos, do saldo dos valores contratados, dos valores empenhados e dos orçamentos previstos nos Planos de Trabalho Anual para cada contrato;

VII - Analisar os relatórios de fiscalização de contratos, especialmente os relacionados ao cumprimento do cronograma de entrega e recebimento de bens e serviços, bem como os relacionados à execução do cronograma físico-financeiro das obras e reformas, a fim de garantir a perfeita execução do contrato;

VIII - Observar os prazos de vigência e execução dos contratos e tomar as medidas necessárias para que sejam executados conforme o contratado, de acordo com as necessidades da administração e planejamento orçamentário e financeiro;

IX - Decidir sobre a renovação, prorrogação ou alteração dos contratos, ou sobre a realização de novo procedimento licitatório ou de contratação direta, bem como sobre a suspensão da entrega de bens ou da realização de serviços, de acordo com as necessidades da administração;

X - Quando necessário, negociar com a contratada as condições contratuais;

XI - Encaminhar os processos de pagamento, após o atesto da nota fiscal pelo fiscal do contrato;

XII - Tomar providências para apurar o descumprimento do contrato ou fraude na sua execução;

XIII - Exigir dos fiscais a inclusão tempestiva das informações relativas à execução do contrato nos sistemas corporativos de controle, publicidade e transparência;

XIV - Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa do contrato;

XV - Emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contratos;



XVI - Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato ou dos terceiros contratados a respeito 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;

XVII - constituir relatório final, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato, como forma de aprimoramento das atividades da Administração.

Ainda que as competências básicas estejam definidas no Decreto, é perfeitamente viável estabelecer rotinas específicas de fiscalização, tendo em vista o caráter da contratação.

11.1.1.2. Fiscal Técnico: Trata-se de servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato; sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art 15 e 312. do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

I - Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, subsidiando-o de informações pertinentes às suas competências;

II - Juntar aos autos todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, indicando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

III - Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada em desacordo com a execução do contrato, determinando prazo para a correção;

IV - Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

V - Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas previstas;

VI - Realizar a conferência de notas fiscais, faturas ou documentos equivalentes, os documentos exigidos para o pagamento bem como verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada e, após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

VII - Comunicar o gestor do contrato o término do contrato sob sua responsabilidade, inclusive nos casos de nova contratação ou prorrogação.

VIII - acesso aos autos do contrato e da licitação que o antecedeu, sempre que solicitado, podendo solicitar cópia dos documentos necessários à fiscalização;

IX - Informar ao gestor do contrato, de ofício ou a requerimento, todas as ocorrências relevantes referentes à execução contratual, inclusive eventuais atrasos e descumprimentos, sugerir as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

X - Solicitar ao contratado os documentos exigidos para a prestação do serviço ou fornecimento do bem, a correção de falhas na execução contratual, inclusive cumprimento da legislação aplicável, substituição de produtos defeituosos ou repetição de serviços executados em desconformidade com as normas aplicáveis;

XI - Informar às autoridades competentes as ilegalidades e irregularidades que constatar;

XII - Elaborar relatório registrando as ocorrências sobre a prestação dos serviços referentes ao período de sua atuação quando do seu desligamento ou afastamento definitivo;

XIII - Receber cópias dos documentos essenciais da contratação pelo setor de contrato: a exemplo do ato convocatório e seus anexos, do contrato, da proposta de contratação/planilha de custos e formação de preços, da garantia, quando houver, e demais documentos indispensáveis à fiscalização.



§ 1º O fiscal substituto atuará como fiscal do contrato nas ausências e nos afastamentos legais do titular.

§ 2º O fiscal poderá solicitar ao gestor do contrato o auxílio e manifestação de servidores quanto a aspectos técnicos do objeto contratado, que não sejam de sua área de formação e conhecimento.

§ 3º A atuação do fiscal deverá contar com o apoio dos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno para o desempenho das funções essenciais à execução do disposto deste Decreto.

11.1.1.3. Fiscal Requisitante: Trata-se de servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

11.2. Do recebimento e aceitação do objeto

11.2.1. Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

11.2.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

11.2.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

11.2.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

11.2.3.2. A Contratada 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 última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

11.2.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

11.2.4. 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 fixado pelo fiscal técnico do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

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

11.2.6. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.



12.8. Fiscal Técnico do Contrato – Trata-se de agente público indicado pelo Gestor do Contrato, preferencialmente, entre servidores que preenchem os requisitos técnicos-profissionais aplicáveis, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 15 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

12.8.1. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto do contratado, sempre que for preciso.

12.8.2. Desempenhar com eficiência e zelo todas as atribuições a ele incumbidas na legislação aplicável, em especial aquelas indicadas no art. 312 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

12.9. Fiscais Requisitantes - Servidores representantes das Área Requisitante das Solução a serem suportadas por esse contrato, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato e atestar as entregas do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

12.10. A fiscalização deverá emitir informação ou relatório a respeito de todos os atos do contratado relativos à execução do Contrato, quando couber, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do Contrato;

12.11. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos bens, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas a aplicar multas/glosas no pagamento da fatura.

12.12. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas ao Relatório a ser elaborado conforme estabelecido no art. 294 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

12.13. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

12.14. A operacionalização e o controle da execução contratual deverão ser realizados por meio do Sistema de Aquisições Governamentais - Contratos, disponibilizado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

12.15. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

12.16. Ao final da execução da Ordem de Serviço a CONTRATADA deverá produzir um relatório de fechamento da OS contendo a descrição de todas atividades desenvolvidas no escopo da OS, ainda de forma complementar quando aplicável serão apresentadas evidências de execução das atividades como fotos, arquivos resultantes dos trabalhos e outros. O prazo de entrega do relatório em questão será de até 10 (dez) dias úteis após o término das atividades da OS. O Relatório Técnico de fechamento da OS deverá conter minimamente:

- a) Número da OS (sequencial): identificação da OS para controle de ambas as partes;
- b) Data de abertura: data da realização da abertura da OS;
- c) Data efetiva de início dos serviços: data de início dos serviços contado a partir da aprovação do Planejamento de Execução;
- d) Descrição dos serviços executados no período: breve descrição dos serviços executados em conformidade com as atividades previstas no escopo do objeto deste Edital;
- e) Documentação dos procedimentos executados durante a realização do serviço: descrição das rotinas e atividades desenvolvidas para conclusão das demandas contidas na OS;
- f) Apresentação e entrega dos produtos desenvolvidos e previstos na OS: artefato e/ou produtos gerados na execução das atividades;
- g) Quantitativo efetivo de UST utilizados no atendimento a cada um dos serviços da OS: após a execução dos serviços e atividades previstas na Ordem de Serviço deverá ser



Ordem de Serviço	Resolução de chamados e problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI	Resolução de chamados e problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

Tabela 07 - Formas oficiais de comunicação

13.5.3. A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

13.5.4. Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pelo CONTRATANTE.

13.5.5. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

13.5.6. Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

13.5.6.1. Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

13.5.6.2. Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

13.5.6.3. Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

13.5.6.4. Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

13.5.6.5. Avaliação de profissionais da CONTRATADA;

13.5.7. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

13.5.8. Ao término da reunião, a CONTRATANTE elaborará ata específica 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.

14. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

14.1. A apresentação dos documentos com o propósito de comprovar a habilitação será feita na forma do art. 131, § 1º do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

14.2. A Licitante deverá apresentar, a título de habilitação, os documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista, à qualificação econômica financeira e à qualificação técnica, além de declarações legalmente exigíveis e outros documentos exigidos por legislação específica ao objeto licitado, conforme documento relacionados na sequência.

HASH: f07e403820b229cfd325faf34d9eab7aa. Documento assinado digitalmente, valide em https://aquissicoes.seplag.mt.gov.br/flowbee-pub/#/publico/documentos/validar/%7BTOKEN%7D/9DUALV8PU37RZQW. Assinado por: ALEX SANDRO ANTONIO WAREGA, FÁTIMA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, MARIA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, GILVANE IORIK, VALDINEI VALÉRIO DA SILVA. Juntado em 02/10/2024 08:29:45 por JACKELYNE PAIVA.



14.3. Habilitação Jurídica:

14.3.1. No caso de sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI, estatuto, ato constitutivo ou contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhados da documentação de seus administradores.

14.3.2. Cédula de Identidade ou documento equivalente (com foto) do representante legal da sociedade empresária licitante e/ou do procurador. O procurador deverá ainda apresentar o instrumento válido da procuração.

14.3.3. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI.

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

14.3.5. No caso de pessoa física, se elas forem autorizadas a participar do certame, cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

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

14.3.7. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

14.3.8. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

14.3.9. Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, no caso de Microempreendedor Individual.

14.3.10. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

14.3.11. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

14.4. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

14.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

14.4.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

14.4.3. Prova de regularidade fiscal perante o Estado de Mato Grosso, o que dev ser providenciado mediante a apresentação de certidão emitida conjuntamente pelo SEFAZ/MT e pela PGE/MT, na forma da Portaria Conjunta 008/2018-PGE/SEFAZ.



mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

14.6.2. A empresa deverá apresentar declaração de que está ciente de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

14.6.3. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a: Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente; comprovação de aptidão para desenvolvimento de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, comprovação, fornecida pelo órgão licitante de que recebeu os documentos, e, quando exigido, de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso.

14.6.4. A empresa deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito Público ou Privado ou regularmente emitido pelo conselho profissional competente quando for o caso, em nome da empresa licitante, em papel timbrado devidamente assinado e com identificação do emitente. O(s) Atestado(s) deverá(ão):

14.6.4.1. Comprovar a aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente.

14.6.4.2. Para fins da comprovação de que trata o subitem anterior, os atestados deverão dizer respeito a contratos/serviços executados com as seguintes características mínimas:

- I. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 desses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- II. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, Servidor de impressão, Servidor de arquivos, DFS, em ambiente de.
- III. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux.
- IV. Experiência em serviços de instalação, configuração, administração e manutenção em servidores de aplicações JBoss/WildFly, Apache, Tomcat ou IIS.
- V. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL e Postgresql com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, o SGBDs Oracle.
- VI. Serviços em ambiente de TI com a utilização de containers e orquestradores de containers (Kubernetes, OpenShift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.
- VII. Comprovar ter prestado serviços técnicos de média ou alta complexidade, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior. , metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivo artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).
- VIII. Demonstrar que prestou serviços na área Ambiental ou que desenvolveu projetos em BPMN e SOA;

HASH: f07e403820b292cfd325faf349eab7aa. Documento assinado digitalmente, valide em <https://aquissicoes.esplag.mt.gov.br/flowbee-pub/#/publico/documentos/validar/%7BFOKEN%7D/9DUALV8PU37RZQCV>. Assinado por: ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA, FÁTIMA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, MARIA APARECIDA FERREIRA DA SILVEIRA, GILVANE IORIK, VALDINEI VALÉRIO DA SILVA. Juntado em 02/10/2024 08:29:45 por JACKELYNNE PAIVA.



16.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Para melhor entendimento das Coordenadorias Financeira, Orçamento e Contábil, revisar/Distribuir o valor, entre as fontes e, de acordo com o período de contratação – 2 anos, no quadro abaixo.

Unidade Orçamentária	Ação (PAOE)	Categoria/Grupo de Despesas	Região	Fonte de Despesas	Classificação/ Elemento e Subelemento de Despesa	Valor (R\$)
27101	2079	4	0600	1.759.0000	4.4.90.40.008	300.000,00
Total 2024						300.000,00
27101	2079	4	9900	1.759.0000	4.4.90.40.008	2.304.945,00
Total 2025						2.304.945,00
27101	2079	4	9900	1.759.0000	4.4.90.40.008	2.304.945,00
Total 2026						2.304.945,00

17. GARANTIA DO SERVIÇO

17.1. O prazo de garantia dos serviços é de, no mínimo, 6 (seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

17.2. O prazo da garantia foi estipulado usando como base contratos antigos e em vigência da área de Tecnologia da Informação que tem a mesma duração. Considerou-se também o histórico de uma funcionalidade implantada ser considerada estável e sem *bugs*.

17.3. Todas as despesas que ocorrerem no período de garantia, tais como refatoração, reprogramação, reimplantação, no caso de apresentar imperfeição (*bug*) ou erro de implementação, correrão por conta do contratado, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer ônus.

18. CRITÉRIO DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

18.1. Acordo de Nível do Serviço: Os serviços de modelagem, diagnóstico, redesenho e automação dos processos serão executados observando-se o acordo de nível estabelecido no presente instrumento, sendo adotado, para tanto, quatro indicadores, quais sejam, o relativo a ordem de serviço executada no prazo, o índice de chamamentos reabertos, os inerentes aos objetos recusados e de cumprimento dos prazos de início do serviço e instalações, definidos nos dispositivos seguintes:

18.1.1. Acordo de Nível de Serviço Anterior à Execução

I) - Indicador 01: Índice do cumprimento dos prazos de orçamentação (IO)

Descrição: Este índice demonstra a efetividade da orçamentação. A CONTRATADA deverá encaminhar o orçamento solicitado em até 10 (dez) dias corridos. Caso haja dúvidas em relação ao escopo a mesma deverá agendar uma reunião com a equipe técnica dentro do prazo do orçamento para sanar as dúvidas.

Instrumento de medição: O indicador deverá ser calculado por dias de atraso na entrega do orçamento.

Data da Solicitação do orçamento: Data solicitada seja por e-mail ou através de ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

Data de entrega do orçamento: Data da entrega do orçamento por e-mail ou através de ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

IO= Data de entrega do orçamento - Data da Solicitação do orçamento



- 22.5.1.** Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados.
- 22.5.2.** Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações do CONTRATANTE, além da segurança dos empregados do contratado colocados à disposição do CONTRATANTE.
- 22.5.3.** Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades do CONTRATANTE.
- 22.5.4.** Acatar as orientações do CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, desde que de acordo com a legalidade.
- 22.5.5.** Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela Fiscalização e/ou pelas autoridades do CONTRATANTE, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil.
- 22.5.6.** Reportar-se à Fiscalização do CONTRATANTE para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais.
- 22.5.7.** Estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e atender prontamente a quaisquer solicitações do CONTRATANTE.
- 22.5.8.** Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada.
- 22.5.9.** Adotar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.
- 22.5.10.** Garantir que os empregados se reportem sempre ao contratado, primeiramente, e não à Fiscalização e/ou aos servidores do CONTRATANTE, na hipótese de ocorrência de problemas relacionados à execução contratual.
- 22.5.11.** Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.
- 22.5.12.** Após assinatura em documento/relatório de avaliação da execução do objeto contratado, quando este não for remetido por mensagem eletrônica com confirmação de recebimento.
- 22.5.13.** Encaminhar à Fiscalização do CONTRATANTE todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida.

23. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 23.1.** Comparecer, quando convocado, para assinar o Contrato e retirar a Nota de Empenho específica no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, mesmo prazo para retirada da Ordem de Serviço.
- 23.1.1.** A adjudicatária no ato da assinatura do contrato deverá nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do Contrato, quando for o caso, conforme dispõe o item 8.3 do Termo de Referência.
- 23.2.** Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações e as condições de habilitação exigidas na licitação;
- 23.3.** Executar os serviços contratados, nos termos, local, prazos, quantidades, qualidade e condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, de forma a garantir os melhores resultados.
- 23.4.** Os serviços contratados serão executados de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância das recomendações técnicas aceitáveis, respectivas normas e legislação pertinentes.
- 23.5.** Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade da execução dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 23.6.** Submeter ao CONTRATANTE, previamente e por escrito, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes no Termo de Referência e no Contrato.



23.7. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

23.8. Empregar funcionários habilitados e com conhecimentos indispensáveis ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios essenciais à completa execução dos serviços, promovendo sua guarda, manutenção e substituição sempre que necessário.

23.8.1. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar uniformizados, devidamente identificados por meio de crachá e, se necessário, com Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

23.8.2. Otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação do CONTRATANTE.

23.8.3. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do CONTRATANTE, bem como as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do CONTRATANTE.

23.9. Comunicar no prazo de até 02 (dois) dias úteis ao CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefone, e-mail e outros julgáveis necessários para o recebimento de correspondência.

23.10. Comunicar a fiscalização, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente no local dos serviços que se verifique.

23.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus responsáveis, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

23.12. Permitir que o CONTRATANTE, em qualquer momento, audite e avalie os serviços relacionados ao objeto contratado, que deverá estar de acordo com as especificações do Contrato, em observância às obrigações pactuadas.

23.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

23.14. O contratado responsabilizar-se-á integralmente pela execução do objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução, devendo para tal:

23.14.1. Encarregar-se por todas as obrigações trabalhistas que estão previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como as obrigações sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

23.14.2. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e/ou morais causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, pela ação ou omissão dolosa ou culposa, de seus empregados, trabalhadores, prepostos, contratados ou representantes.

23.14.3. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

23.14.4. Responder civil e criminalmente pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a concomitante fiscalização realizada pelo CONTRATANTE.

23.14.5. Indenizar terceiros e/ou o CONTRATANTE, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo o contratado adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.

23.14.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/21.



