



**TERMO DE REFERÊNCIA – Lei nº 14.133/2021**  
**SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**  
**Processo Administrativo nº SEMA-PRO-2023/29877**

**Termo de Referência nº 070/STI/2023/SEMA-MT**

**Órgão:** Secretaria de Estado de Meio Ambiente de Mato Grosso

**Número da Unidade Orçamentária:** 27101

**Unidade Administrativa Demandante:** STI/SEMA/MT

**Estudo Técnico Preliminar nº 036/2023/SEMA/MT**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

**1.1.** Serviços sob demanda de sustentação, manutenção e evolução de sistemas web construídos em arquitetura baseada serviços (SOA) com APIs REST, Microsoft.Net C#, Spring Boot, Angular, NodeJS, utilizando georreferenciamento baseadas em tecnologias GeoServer, QGis e ArcGis com dados em Oracle Spatial; Suporte e manutenção de Infraestrutura e Arquitetura das seguintes tecnologias: OpenShift Container Plataforma, Microsoft.Net, ISS, Tomcat, Jenkins, Sonarqube, AMQStream, ferramentas scm (GIT, SVN).

**1.2.** Serviço de evolução tecnológica nas áreas de Inteligência Artificial e Governança de Dados aplicadas nos sistemas finalísticos; LGPD, Evolução dos processos do setor de Tecnologia da Informação; Evolução conceitual dos sistemas finalísticos, com o foco na melhora da experiência dos usuários internos e externos.



SEMAC/2023/53284A





LOTE	ITEM	COD. SIAG	DESCRIÇÃO	UNID. MEDI DA	QT D	VL UNIT (R\$)	VL TOTAL (R\$)
01	01	1114297	SERVIÇOS, SOB DEMANDA, DE SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS WEB CONSTRUÍDOS EM ARQUITETURA BASEADA SERVIÇOS (SOA) COM APIS REST, MICROSOFT NET C#, SPRING BOOT, ANGULAR, NODEJS, UTILIZANDO GEORREFERENCIAMENTO BASEADAS EM TECNOLOGIAS GEOSERVER, QGIS E ARCGIS COM DADOS EM ORACLE SPATIAL; SUPORTE E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ARQUITETURA DAS SEGUINTE TECNOLOGIAS: OPENSIFT CONTAINER PLATFORM, MICROSOFT NET, ISS, TOMCAT, JENKINS, SONARQUBE, AMQSTREAM, FERRAMENTAS SCM(GIT, SVN).	UST	125 00	160,98	2.012.250,00
	02	11144298	SERVIÇO DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NAS ÁREAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E GOVERNANÇA DE DADOS APLICADAS NOS SISTEMAS FINALÍSTICOS: LGPD, EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO; EVOLUÇÃO CONCEITUAL DOS SISTEMAS FINALÍSTICOS, COM O FOCO NA MELHORA DA EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS.	UST	180 00	160,98	2.897.640,00
TOTAL							4.909.890,00

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

1.4. 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.

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

1.6. Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) necessárias para atender às demandas de sustentação e evolução dos sistemas abrangidos no lote foram dimensionados com base em um levantamento das atividades realizadas nos últimos 2 anos em contratos de sustentação de sistemas legados, como SIMCAR, bem como na evolução necessária para a implantação do novo sistema SISFLORA 2.

Foram, também, consideradas as necessidades de suporte e manutenção de sistemas não cobertos por contratos, como o DLA (sistema de Declaração de Limpeza de Área), APF (Autorização Provisória de Funcionamento), Intranet dentre outros, bem como o suporte solicitado à Oracle para solução de problemas com a administração do Banco de Dados. Também foram levantadas as demandas de evolução dos módulos implementados e implantados no SIGA pelo contrato com a empresa Memora.

1.7. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.8. A Categoria de despesa do objeto a ser contratado enquadra-se em:

( ) Despesa de Custeio





- ( ) Capacitação  
( X ) Consultoria/Auditoria/Assessoria/Serviços de TI

## 2. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

- 2.1.** O serviço a ser contratado é contínuo de acordo com o Estudo Técnico Preliminar nº 036-2023/SEMA/MT, respeitando o prazo de vigência e eventuais prorrogações contratuais.
- 2.2.** O prazo de vigência desta contratação será de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, atendidos os requisitos descritos no art. 106 da Lei nº 14.133/21 e no art. 289 e seguintes do Decreto Estadual nº 1.525/22.
- 2.3.** O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes nesse caso.
- 2.4.** A possibilidade de prorrogação de que trata o item anterior é vantajosa para a Administração, tendo em vista que possibilita a Administração Pública fazer uma avaliação do serviço prestado, bem como análise mercadológica de preços dentro da vigência contratual, facultando que esta opte pela manutenção ou extinção do contrato sem ônus para as partes e um novo processo licitatório quando houver necessidade.
- 2.5.** A vantagem econômica na continuidade do contrato deverá ser avaliada a cada 12 (doze) meses, por meio de pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto Estadual nº 1.525/2022, a qual deve obedecer a periodicidade mínima fixada no art. 289, § 1º, do Decreto Estadual nº 1.525/2022.
- 2.6.** No início de cada exercício financeiro deve ser demonstrada a vantajosidade técnica e operacional em sua manutenção, por meio de relatório do fiscal do contrato acerca da regularidade da prestação CONTRATADA e do gestor do contrato acerca da manutenção da necessidade e atualidade das especificações do objeto para atendimento à demanda pública.
- 2.7.** A(s) prorrogação(ões) do(s) prazo(s) de vigência do contrato deve(m) ser instrumentalizada(s) por meio de aditivo contratual, respeitadas as condições previstas nos artigos 289, 290 e 293 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1.** Todo o contexto deste Termo de Referência diz respeito ao ambiente dos sistemas chamados legados da SEMA, listados no ANEXO IV – Sistemas de TI da SEMA-MT.
- 3.2.** A necessidade da contratação encontra-se pormenorizada no tópico 2. Descrição da Necessidade da Contratação do Estudo Técnico Preliminar, parte integrante dos autos do processo.

## 4. DESCRIÇÃO GLOBAL DA SOLUÇÃO

- 4.1.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de desenvolvimento de solução tecnológica completa de software, suporte ao usuário,

Página 3 de 85



SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18. VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=14067824-3908>

SIGA



suporte de infraestrutura e hospedagem da solução localmente na infraestrutura do órgão, prestação de serviço de evolução tecnológica de 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.

## 6. CENÁRIOS ATUAIS

### 6.1. Infraestrutura e Arquitetura da TI/SEMA/MT

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. Sendo composto 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 IV – 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 pretendida permitirá:

a) Prover serviços de Manutenção Preventiva, Adaptativa e Evolutiva aos sistemas de TI legados, como SIMCAR, SISFLORA, APF dentre outros que usam arquitetura .Net/C#, e seus portais Web da SEMA/MT, seguindo arquitetura implantada, mesmo em Sistemas de Informação Geográfico, requisitados via demandas em ferramenta ITSM e Ordem de Serviço;





- b) Evoluir tecnologicamente os sistemas antigos para que estes se adaptem ao padrão de micro serviços em Java do Sistema Integrado de Gestão Ambiental – SIGA.
- c) Prover a integração destes sistemas através de ferramenta de Barramento de Serviços, Gerenciadores de API ou implementação de APIs de comunicação;
- d) Prover o suporte e manutenção de sistemas e infraestrutura de Geoprocessamento e Georeferenciamento, infraestrutura de dados espaciais, organização, armazenamento e publicações de dados geoespaciais destes sistemas;
- e) Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário dos sistemas legados de Tecnologia da Informação, com solução de atendimento via e-mail, portal de atendimento de serviços, número local para recebimento de chamadas, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TI e administração da base de conhecimento;
- f) Prover serviço de 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) Prover serviço de suporte técnico especializado de TI, à ativos de infraestrutura e arquitetura de TI dos sistemas baseados em .Net/C#, a ativos de banco destes sistemas, mesmo com elementos de Sistema de Informação Geográfica, de dados e a ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;
- h) Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários internos dos sistemas legados da SEMA/MT considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- i) Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- j) Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, processo, procedimentos, projetos e contratações na área de TI;
- k) Colaborar técnica e operacionalmente para evoluir e implementar processos e procedimentos do Órgão para aderência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- l) 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.
- m) Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- n) 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);

- o) 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.
- p) Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;
- q) Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento e evolução das atividades de TI na STI/SEMA/MT;
- r) Prover e evoluir o serviço de suporte, manutenção, configuração de ferramentas de infraestrutura como código.
- s) Evolução dos processos da área de Tecnologia da Informação do órgão;
- t) Evolução 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 e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE

## 7.3. Requisitos Tecnológicos

**7.3.1.** A solução pretendida é composta de demanda tecnológica de inovação para desenvolvimento, manutenção e sustentação dos sistemas atuais e atender às demandas futuras da Secretaria. É uma parte continuada de serviços técnicos de suporte técnico N1, N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e sistemas de TI, remunerada conforme Ordem de Serviço específica.

**7.3.2.** A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da STI/SEMA/MT, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

**7.3.3.** Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:





Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
01	Central de Serviços	Nível I - Serviço de suporte Técnico ao Usuário Hardware e Software	STI e/ou Contratada
		Nível II - Serviço de suporte Técnico ao Usuário Hardware e Software	STI e/ou Contratada
	Coordenadorias de Sistemas e Infraestrutura	Nível III - Serviço de Infraestrutura e Sistemas	STI e/ou Contratada

Tabela 02 - Níveis de Atendimento

**7.3.5.** Os serviços poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA e/ou de forma remota.

**7.3.6.** Os serviços de atendimento do nível I, II e III poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.

**7.3.7.** O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II será prestado nas dependências da SEMA, sendo que os atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna da SEMA.

**7.3.8.** O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível III será prestado nas dependências da SEMA ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

**7.3.8.1.** Eventualmente, através de autorização da CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma incontestada a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.

**7.3.8.2.** O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 7.3.7.1.

**7.3.8.3.** Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

**7.3.9.** O serviço de monitoramento da infraestrutura de TI será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de



SEMADIC/2023/53284A





infraestrutura de TI seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE.

**7.3.10.** O horário de funcionamento da SEMA/MT é de 07h e 30min às 17h e 30min, de segunda a sexta-feira.

**7.3.11.** O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura, arquitetura e sistemas 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.

**7.3.12.** 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.

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

**7.3.14.** 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.

**7.3.15.1.** 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.

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

**7.3.16.** Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto 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.

**7.3.17.** Visão geral dos níveis de atendimento

**7.3.17.1.** O Nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências da





SEMA/MT, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

**7.3.17.2.** O Nível II poderá, a critério da STI/SEMA/MT, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da STI/SEMA/MT. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários da SEMA.

**7.3.17.3.** O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura, arquitetura e sistemas de TI sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo nível II:

**a)** Quando o problema estiver relacionado com a Infraestrutura de TI, caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da STI/SEMA, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

**b)** Quando o problema estiver relacionado com problema nos sistemas de TI ou em ativos de infraestrutura dos sistemas, a CONTRATADA deverá registrar o problema em sistema específico utilizado pela CONTRATANTE, e acompanhar o tratamento do erro ou evolução do sistema pela ferramenta.

**7.3.18.** 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.

**7.3.19.** 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.

**7.3.20.** 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.

**7.3.21.** 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 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.

**7.3.22.** 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.

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

**7.3.23.1.** 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.

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

- a) Suporte Remoto/Presencial
- b) Gestão de Sistemas
- c) Gestão de Infraestrutura e Arquitetura
- d) Gestão da Informação

**7.3.23.3.** 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.

**7.3.23.4.** 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.

**7.3.23.5.** 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.

**7.3.23.6.** 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.

**7.3.23.7.** 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).





**7.3.23.8.** 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.
- b) Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- c) Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.
- d) Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas.
- e) Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.
- f) Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.
- g) Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos, Fiscais Demandantes e Gestor do Contrato.
- h) Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- i) Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS.
- j) Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da OS.
- k) Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- l) Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS.
- m) Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas OS e nas demais obrigações contratuais.
- n) Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- o) Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- p) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- q) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.
- r) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- s) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.
- t) O preposto deverá ser dedicado/exclusivo para atender à SEMA/MT.
- u) A prestação dos serviços do preposto será nas dependências da CONTRATANTE. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à STI/SEMA/MT.
- v) O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

**7.3.23.9.** Requisitos Técnicos do Preposto:





a) Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

b) O Preposto designado pela CONTRATADA deverá ter experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de TI, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações.

c) O preposto deve possuir no mínimo as seguintes certificações: Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

#### 7.3.24. Locais e Horários de Prestação dos Serviços

7.3.24.1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TI deverão ser prestados nas dependências da STI/SEMA/MT, no seguinte endereço:

a) Rua C esquina com rua F, Centro Político Administrativo CEP 78050-970 Cuiabá Mato Grosso.

7.3.24.2. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

7.3.24.3. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07h e 30min a 17h e 30min. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados. Nos casos onde a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades, este acesso remoto deverá ser realizado exclusivamente através do enlace de dados mantido pela CONTRATADA. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os níveis mínimos de serviço.

#### 7.3.25. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

7.3.25.1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

a) Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TI sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.

b) Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.





- c) Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- d) Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- e) Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de Governança de Serviços de TI reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- f) Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- 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 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.

**7.3.26.** 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.

**7.3.27.** 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.





**7.3.27.1.** 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.

**7.3.27.2.** 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.

**7.3.27.3.** 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.

**7.3.27.4.** 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.

**7.3.27.5.** 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 tal forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM e mantendo os ambientes sob sua responsabilidade, seguros, monitorados e dentro dos padrões de governança, tendo todos os membros principais dos grupos técnicos o mesmo nível de responsabilidade.

#### 7.4. Requisitos técnicos para sustentação dos sistemas de informação

**7.4.1.** A manutenção de software é o processo de alteração realizado depois que um programa é liberado para uso, ou seja, após homologação dos módulos e entrada dos mesmos em produção (disponibilização para os usuários). A manutenção do software pode ser solicitada a qualquer momento, devendo seus resultados serem implementados e disponibilizados ao usuário conforme regras de versionamento e priorização.

**7.4.2.** Poderão ser necessárias manutenções corretivas devido a erros que porventura ocorram no conjunto de sistemas de informação objeto deste termo. Tais erros deverão ser registrados por meio da ferramenta de chamados, com controle de acordo de nível de serviço (Service Level Agreement - SLA) definido junto à CONTRATANTE no planejamento anual, que deverá ser disponibilizado à SEMA/MT, e entram em uma lista *backlog* para posterior correção em uma futura *sprint*.

**7.4.3.** A CONTRATADA deverá ter profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas visando manutenções preventivas, adaptativas e evolutivas, feitas por meio de Ordem de Serviço (OS), desde que descritas em termos das tarefas individuais, relacionadas às necessidades e adequações desejadas.

**7.4.4.** As manutenções dos sistemas da SEMA/MT engloba três tipos principais:





**7.4.4.1. Manutenção Corretiva:** Análise e correção de falhas e defeitos em sistemas em desenvolvimento, homologação ou em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas "batch" ou "on-line", ou outros defeitos de natureza similar. Caberá a CONTRATADA, durante a vigência do contrato, realizar toda correção necessária nas aplicações sustentadas, independente do motivo ou do agente causador do problema.

**7.4.4.2. Manutenção Adaptativa:** Adaptação no software para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seus ambientes internos e externos. Essas mudanças podem ser em regras de negócio, constituição, leis e demais normativas que tenham consequências a funções do sistema, assim como a criação de uma nova plataforma de hardware, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o software consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao software em operação atualmente na SEMA/MT.

**7.4.4.3. Manutenção Evolutiva:** Modificações no documento de requisitos original do software. Tem por intuito melhorar a qualidade do software, adicionando novas funcionalidades, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação. A manutenção evolutiva atenderá também a novos requisitos de análise, compartilhamento e monitoramento de informações dos sistemas tecnológicos de gestão ambiental da SEMA/MT ao público interno e externo, visando adequações destes sistemas às novas tecnologias e comportamentos da sociedade. A integração com outros sistemas também é considerada um tipo de evolução.

**7.4.5. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software, abrangendo:**

**7.4.5.1.** Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na CONTRATANTE;

**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, 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, Python, NodeJS e Angular, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sites web, distribuição de



SEMADIC202353284A





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 deverá 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 atestado, emitido por entidade responsável pela respectiva certificação, de que a empresa se encontra em processo de obter a certificação. O atestado será para os mesmos níveis exigidos no item anterior. A empresa, se fizer esta opção, se compromete a apresentar a respectiva certificação em até 3 (três) meses após a celebração do contrato.





**7.4.13.2.** A exigência de certificação CMMi ou MPS.br se justifica pela necessidade de contratação de empresa que esteja procurando evoluir seus processos de trabalho, assim como a STI tem buscado através de melhoria contínua dos seus processos.

**7.4.14.** Considerar-se-á, para efeitos desta contratação, os serviços de sustentação de soluções de software, incluindo todos os recursos necessários para sua efetiva prestação, como produtos requeridos pela SEMA à CONTRATADA.

**7.4.15.** Considerando que determinados tipos de tarefas entre as atividades listadas anteriormente não podem ser medidos com precisão e que, utilizar-se apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da contratada, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retrabalho, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos;

**7.4.15.1.** Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, procuraram-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST – deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário;

**7.4.15.1.1.** Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de uma Ordem de Serviço, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de UST de acordo com as demandas que serão encaminhadas à CONTRATANTE.

**7.4.15.2.** A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo médio para execução das atividades conforme sua complexidade;

**7.4.15.2.1.** A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados em cada Ordem de Serviço e ao atendimento de níveis de serviço.

**7.4.15.3.** Será adotado um valor de referência único para a UST, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada serviço do Catálogo de Serviços de acordo com a natureza da demanda e complexidade da solução para a qual a demanda foi solicitada.

**7.4.15.4.** A CONTRATADA deverá considerar um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos neste termo de referência, permitindo sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

#### **7.5. Requisitos técnicos para serviços de Evolução Tecnológica, Implementação da LGPD e Melhoria dos processos de TI**

A empresa contratada deverá atender requisitos técnicos específicos para o serviço de Evolução tecnológica, utilizando-se de tecnologias de Inteligência Artificial (IA) dentre outras, visando aprimorar a eficiência operacional e a confiabilidade dos dados gerados para a tomada de decisões. Tais requisitos incluem, mas não se limitam a:

**7.5.1.** A CONTRATADA deve possuir a capacidade de realizar uma análise detalhada dos sistemas existentes, compreendendo a estrutura e a arquitetura subjacentes, a



SEMADIC202353284A





fim de identificar pontos de integração e possíveis obstáculos técnicos para a implementação de soluções. Deve demonstrar expertise em tecnologias emergentes, incluindo Inteligência Artificial, aprendizado de máquina, análise de dados avançada e automação de 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 e a transferir para a STI/SEMA/MT e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

**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.

**7.7.8.** O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

**7.7.9.** Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

**7.7.9.1.** Implantação do Centro de Chamados;

**7.7.9.2.** Adaptação e migração de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI atual para a nova;

**7.7.9.3.** Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

**7.7.9.4.** Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

**7.7.9.5.** Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;

**7.7.9.6.** Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da STI/SEMA/MT e boas práticas de mercado.

**7.7.9.7.** Serviços de monitoramento da infraestrutura de TI em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade.

**7.7.9.8.** Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

**7.7.10.** A CONTRATADA deve iniciar o PAO com o perfil de Preposto e com os perfis de Líderes Técnicos com as pessoas já definidas.



SEMADIC202353284A





**7.7.11.** Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida com o quantitativo mínimo para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

**7.7.12.** O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.

**7.7.13.** Para viabilizar a fiscalização pela STI/SEMA/MT, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à STI/SEMA/MT a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas "não resolvidas" e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

**7.7.14.** O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TI e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

**7.7.15.** Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à STI/SEMA/MT sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela 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 controle de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pela STI/SEMA/MT. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações 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 a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

**7.7.29.** As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela STI/SEMA/MT. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

**7.7.29.1.** Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;





**7.7.29.2.** Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

**7.7.29.3.** Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e

**7.7.29.4.** A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

**7.7.30.** Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**7.7.31.** A CONTRATADA deverá apresentar em 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

**7.7.31.1.** A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

**7.7.31.2.** A metodologia de trabalho.

**7.7.31.3.** Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

**7.7.31.4.** Os documentos e os artefatos a serem gerados.

**7.7.31.5.** Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a STI/SEMA/MT retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

**7.7.32.** A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da STI/SEMA/MT.

**7.7.33.** O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte à infraestrutura e arquitetura, suporte à sistemas e suporte aos usuários.

**7.7.34.** Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### **7.8. Requisitos de metodologia de trabalho e padronização**

**7.8.1.** A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a STI/SEMA responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

**7.8.2.** A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado por Ordem de Serviço em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.





**7.8.3.** A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI da STI/SEMA/MT, podem ser estimadas com base no histórico e ambiente. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada.

**7.8.4.** A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. 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.

**7.8.5.** Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

**7.8.6.** Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

**7.8.7.** Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

**7.8.8.** Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela STI/SEMA/MT.

**7.8.9.** Os serviços poderão ser prestados, tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TI, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBITv5 ou superior.

**7.8.10.** Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço na SEMA devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

**7.8.11.** A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de tecnologia. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua da TI da STI/SEMA/MT, devendo:

**7.8.12.** Subsidiar a STI/SEMA/MT na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.



SEMADIC202353284A





**7.8.13.** Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções.

**7.8.14.** Avaliar e recomendar à STI/SEMA/MT a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

#### **7.9. Requisitos de garantia e manutenção**

**7.9.1.** A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

#### **7.10. Requisitos de capacitação**

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

#### **7.11. Requisitos de confidencialidade e segurança da informação**

**7.11.1.** A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na STI/SEMA ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação em todas as atividades executadas.

**7.11.2.** Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.

**7.11.3.** É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, arquitetura e sistemas. Se isto ocorrer, no entanto, a STI/SEMA/MT deverá ser comunicado com antecedência mínima de cinco dias úteis e a contratada deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da STI/SEMA/MT.

**7.11.4.** A CONTRATADA firmará por meio de TERMO DE COMPROMISSO, DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES (ANEXO), o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO) a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

**7.11.5.** Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da SEMA/MT não poderá ser utilizada para fins particulares.

**7.11.6.** Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo





vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

**7.11.7.** A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela STI/SEMA/MT, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

**7.11.7.1.** A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

**7.11.8.** Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

## 7.12. Requisitos de equipe técnica

**7.12.1.** Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, telefonia IP, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na STI/SEMA/MT.

**7.12.2.** Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

**7.12.3.** Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no "ANEXO - Qualificações por Perfis Técnico-Profissionais".

**7.12.4.** A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

**7.12.4.1.** Cópia autenticada de certificados ou diplomas ou certificados que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

**7.12.4.2.** Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

**7.12.5.** Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da STI/SEMA/MT para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.





**7.12.6.** Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

**7.12.7.** A STI/SEMA/MT poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

#### **7.13. Requisitos de formação de equipe técnica**

**7.13.1.** O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no "ANEXO - Qualificações por Perfis Técnico-Profissionais".

**7.13.2.** A CONTRATADA terá prazo de 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais, conforme Planejamento Inicial.

**7.13.3.** Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação;

**7.13.4.** Nos casos em que a STI/SEMA solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de solicitação;

**7.13.5.** Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários;

**7.13.6.** Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO);

#### **7.14. Requisitos sociais, culturais e ambientais**

**7.14.1.** No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

**7.14.2.** Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.





#### 7.15. Sustentabilidade:

7.15.1. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações dos programas do Administração Pública e normativos específicos voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:

7.15.1.1. Economia de energia;

7.15.1.2. Economia em materiais plásticos descartáveis;

7.15.1.3. Economia de água; e

7.15.1.4. Descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, e os inerentes ao manuseio e operacionalização dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de condicionador de ar, dentre outros semelhantes.

7.15.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

7.16. O contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, artefatos tecnológicos (códigos fonte, dicionário de dados, diagramas, MER, scripts) sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

### 8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### 8.1. Condições gerais a serem observadas

8.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TI, nos sistemas legados, em uso na instituição. Deve prestar 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 é 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

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;





h) Necessidade, quando houver, de complementações futuras, outros serviços que poderão/ deverão ser desenvolvidos em virtude da requisição descrita na Ordem de Serviço: para atividades que serão desenvolvidas e ainda complementadas deverão ser registradas essas possibilidades de complementação.

O Planejamento de Execução será submetido à aprovação por parte da CONTRATANTE que terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para aprovação deste. Após a aprovação, a CONTRATADA deverá desenvolver todas as atividades previstas na OS nos prazos apresentados no planejamento.

#### 8.5. Prazo de execução.

**8.5.1.** O prazo para início da execução dos serviços será de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento formal da aprovação da OS pela CONTRATANTE.

**8.5.2.** Os serviços de suporte serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta, das 7h e 30min às 17h e 30min. Todavia, deve-se observar o horário de funcionamento do órgão ou entidade CONTRATANTE, que será estipulado na Ordem de Serviço.

**8.5.3.** Caso o horário de expediente do CONTRATANTE seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

**8.5.4.** Excepcionalmente, poderá ser agendada a execução do serviço em dias e horários não previstos acima, desde que solicitado previamente pelo CONTRATANTE e aceito pelo contratado. Havendo anuência do contratado, a mesma deverá promover atendimento em finais de semana, feriados ou no período noturno quando necessário.

**8.5.5.** Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, o contratado deverá apresentar justificativa ao CONTRATANTE por escrito indicando o motivo e o prazo necessário para a execução, que por sua vez analisará e tomará as providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas.

#### 8.6. Forma de execução.

**8.6.1.** Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela STI/SEMA, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

**8.6.1.1.** Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

**8.6.1.2.** Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TI da STI/SEMA/MT. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.





**8.6.1.3. Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

**8.6.2.** Na tabela a seguir constam os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes.

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

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



SEMADIC202353284A





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

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 destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

**8.6.6.** A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

**8.6.7.** A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

**8.6.8.** Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Elevado	4	3	2	2
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

Tabela 05 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento





**8.6.9.** Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

**8.6.10.** Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos definidos para esta contratação.

**8.6.11.** A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas.

**8.6.12.** O "ANEXO - Catálogo de Serviços" vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

**8.6.13.** Os sistemas e recursos de TI, conforme "ANEXO - Inventário do ambiente tecnológico", a serem suportados pela CONTRATADA estão no presente Termo de Referência, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

**8.6.14.** As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TI ou na relação de Sistemas e Recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

**8.6.15.** Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente 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	
6	Em até 1h	Em até 60h	Em até 84h	

Tabela 06 - Prazos para atendimentos

**8.6.22.** Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser



SEMADIC202353284A





acionada a área de Apoio à Governança de TI para a da STI/SEMA/MT responsável para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

**8.6.23.** Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

**8.6.24.** Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

**8.6.25.** A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 15 (quinze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado.

**8.6.26.** Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

**8.6.26.1.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

**8.6.26.2.** Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

**8.6.26.3.** Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

**8.6.26.4.** Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

**8.6.27.** A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e *dashboards*.

**8.6.28.** Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

**8.6.29.** Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:





**8.6.29.1.** Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

**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 de TI.

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

**8.6.33.8.** Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

**8.6.33.9.** Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Database (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

**8.6.33.10.** A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

**8.6.33.11.** Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

**8.6.33.12.** A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ele indicados.

**8.6.33.13.** Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

**8.6.33.14.** A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da CONTRATANTE no Relatório de Execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução em uma próxima Ordem de Serviço, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início





e conclusão. Durante a execução, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

**8.6.33.14.** Após demandada, a CONTRATADA terá até 10 dias corridos para entregar o orçamento. Caso haja dúvidas quanto ao escopo a mesma deverá solicitar uma reunião com a equipe técnica para saná-lo. Caso este prazo seja descumprido a CONTRATADA será penalizada no acordo do nível de serviço.

## 9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades satisfatórias, promovendo sua substituição quando necessário.

## 10. VISTORIA

Não se aplica.

## 11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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:

- **Gestor do Contrato:** Érica Chaves Ribeiro- Matrícula: 297706
- **Fiscal Técnico Titular:** Fábio Rogério de Oliveira - Matrícula: 269855
- **Fiscal Técnico Substituto:** Elisângela Farias Lima - Matrícula: 97117
- **Fiscais Requisitantes:** Serão designados na abertura de cada Ordem de Serviço da área demandante.

11.1.2. Comunicação entre contratante e contratada está definido no item 13.5.

11.1.3. O pagamento será sob demanda, definido por ordem de serviço.

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 à 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.

**11.2.7.** O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante.

**11.2.8.** No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo às seguintes diretrizes:

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

**11.2.8.2.** Emitir Relatório Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

**11.2.8.3.** Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização. É vetada a emissão de Nota Fiscal sem a comunicação formal da equipe fiscalizadora do aceite da OS.





**11.2.8.4.** Na hipótese de irregularidade não sanada pelo contratado, a fiscalização reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior para procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis.

## 12. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

**12.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas do Decreto Estadual nº 1.525/2022 e da Lei nº 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

**12.3.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou, em caso de afastamentos legais, pelos respectivos substitutos.

**12.4.** Os gestores e fiscais de contrato devem ser previamente designados, por portaria geral ou específica, respeitadas as exigências do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, e cientificados de forma expressa, preferencialmente por meio eletrônico, bem como os titulares e substitutos, conforme § 4º do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

**12.5.** Não obstante o contratado seja o único e exclusivo responsável pela execução do Contrato, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

**12.6.** Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação, quando for o caso, serão utilizadas as seguintes definições:

**12.6.1. 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 dos 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.

**16.6.1.1.** Cabe também ao Gestor do contrato:

**16.6.1.1.1.** Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de contrato previstas em manual de gerenciamento de contrato, caso houver, e aquelas decorrentes da legislação aplicável.

**16.6.1.1.2.** Aplicar as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo e as previstas nos instrumentos legais.





**12.6.2. 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 inexistência 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 contratos, a exemplo do ato convocatório e seus anexos, do contrato, da proposta da contratada/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.

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

**12.6.2.2.** 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.

**12.6.3. Fiscal Requisitante:** Trata-se de servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar as Ordens de Serviço o do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação no contexto de sua área. Esta figura deverá ser definida na abertura de cada OS;

### 13. CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

#### 13.1. Recebimento Provisório

**13.1.1.** O recebimento provisório dar-se-á por servidor ou comissão indicado pelo contratante.

**13.1.2.** Ao final da execução de cada período mensal, deverá ser apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, realizada análise de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao contratado, registrando-se constatações em relatório.

**13.1.3.** Após a apuração do IMR, a fiscalização deverá emitir relatório detalhado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato. Deverão também ser anexados os demais documentos que o responsável julgar necessário e, encontrando irregularidade, fixará prazo para correção. Sendo aprovado o recebimento, o responsável autorizará a emissão da Nota Fiscal;

**13.1.4.** A fiscalização notificará o contratado para, se for o caso, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, impugnar os apontamentos do Relatório ou emitir a Nota Fiscal/Fatura no valor apurado.

**13.1.5.** Na hipótese de o contratado apresentar impugnação ao Relatório, a fiscalização emitirá novo Relatório, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, com a análise dos argumentos do contratado. O 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, bem como constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

- 13.1.6.** Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
- 13.1.7.** O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato.

### 13.2. Recebimento Definitivo

**13.2.1.** Os serviços serão **recebidos definitivamente** no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por **servidor ou comissão** designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

**13.2.1.2.** Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

**13.2.1.3.** Realizar a aposição de assinatura e carimbo nas vias do Documento Auxiliar da NF-e (Danfe) ou na Nota Fiscal, emitida pelo contratado para os serviços prestados.

**13.2.2.** Na hipótese de irregularidade não sanada pelo contratado, a fiscalização reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis.

**13.2.3.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, bem como não exclui a responsabilidade pela garantia do(s) serviço(s) executado(s) por vícios ou disparidades em relação às com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se ao CONTRATANTE as faculdades previstas no art. 18 da Lei nº 8.078/90.

### 13.4. Das Condições de Sigilo

**13.4.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.





**13.4.2.** Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

**13.4.3.** A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

### 13.5. Mecanismos Formais de Comunicação

**13.5.1.** O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE. Destaca-se que o PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO.

#### 13.5.2. Formas de comunicação previstas:

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
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



SEMADIC202353284A





**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 econômico-financeira e à qualificação técnica, além de declarações legalmente exigíveis e outros documentos exigidos por legislação específica ao objeto licitado, conforme documentos relacionados na sequência.

#### 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 deve ser providenciado mediante a apresentação de certidão emitida conjuntamente pela SEFAZ/MT e pela PGE/MT, na forma da Portaria Conjunta 008/2018-PGE/SEFAZ.

**14.4.4.** Para as empresas sediadas em outras unidades da federação, deverá ser apresentada também prova de regularidade fiscal perante o Estado de domicílio ou sede da empresa, inclusive quanto a débitos inscritos em dívida ativa.

**14.4.5.** Nos casos em que não for possível a certidão consolidada, será suficiente a CND específica para participar de licitações expedidas pelo órgão competente do respectivo domicílio tributário ou sede.

**14.4.6.** Certidão de regularidade fiscal perante o Município de domicílio ou sede da licitante, inclusive quanto a débitos inscritos em dívida ativa.

**14.4.7.** Prova de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

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

**14.4.9.** Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa, nos termos da lei de regência.

**14.4.10.** No caso das microempresas e das empresas de pequeno porte, a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, sem prejuízo da necessária apresentação de toda a documentação exigida, por ocasião da participação em certames licitatórios, mesmo que esta apresente alguma restrição, a elas aplicando-se os arts. 42 e seguintes da Lei Complementar nº 123/2006.

#### **14.5. Habilitação Econômico-Financeira:**

**14.5.1.** Certidão negativa de falência, expedida pelo cartório distribuidor da sede da empresa.

**14.5.2.** Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede da empresa, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ou de sociedade simples.

**14.5.3.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis **dos dois últimos exercícios sociais**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

**14.5.4.** A comprovação da qualificação econômico-financeira se dará por meio da verificação de patrimônio líquido ou capital social superior a 10% (porcento).

**14.5.5.** A exigência desses requisitos é necessária, tendo em vista que que haverá contrato e devido à complexidade do objeto.

**14.5.6.** As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.





**14.5.7.** O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

**14.5.8.** O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

**14.6. Habilitação Técnica:**

**14.6.1.** O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência da empresa na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo 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. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).
  - VIII. Demonstrar que prestou serviços na área Ambiental ou que desenvolveu projetos em BPMN e SOA;
  - IX. Demonstrar cumulativamente que prestou serviços de gerenciamento de projetos de sustentação, evolução e adaptação de sistemas;
  - X. Demonstrar que prestou serviços de desenvolvimento, sustentação, evolução e adaptação em sistemas de Geoprocessamento, bem como a sustentação de infraestrutura e arquitetura desse tipo de serviço/sistema;
  - XI. Apresentar declarações formais emitidas por empresas que possuam credibilidade, a fim de comprovar habilidade profissional em TI (certificação) com nível equivalente ao Pleno.
- 14.6.4.3.** Comprovar a experiência mínima de 02 (dois) anos na prestação dos serviços pertinentes, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos.
- 14.6.4.4.** Conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o pregoeiro possa valer-se para manter contato com os declarantes.
- 14.6.4.5.** Referir-se a execução do serviço licitado no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, registrado na Junta Comercial competente, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.
- 14.6.4.6.** Se emitido(s) por pessoa jurídica de direito público deverá(ão) ser assinado(s) pelo responsável do setor competente do Órgão, devidamente identificado (nome, cargo, CPF ou matrícula).
- 14.6.4.7.** Ser emitido por empresa que não integre o mesmo grupo empresarial da empresa proponente.





**14.6.4.8.** Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio, proprietário ou titular da empresa emitente e da empresa proponente.

**14.6.4.9.** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

**14.6.4.10.** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do interessado.

**14.6.5.** Caso o Pregoeiro (a) entenda necessário, a licitante, deverá disponibilizar todas as informações essenciais à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais/Faturas, Notas de Empenho, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram executados os serviços, sendo que estas e outras informações complementares poderão ser requeridas mediante diligência.

**14.6.6.** Não há obrigatoriedade de que as nomenclaturas constantes do atestado sejam idênticas à utilizada na definição das categorias indicadas neste Termo de Referência, desde que sejam suficientes à comprovação de capacidade de execução dos serviços exigidos neste Termo de Referência.

**14.7.** Serão exigidas, ademais, as declarações dos incisos I a V do art. 136 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

## 15. PROPOSTA DE PREÇOS E JULGAMENTO

**15.1.** Considerando que a presente Dispensa de Licitação será de acordo com o art. 75, IX da Lei 14.133/2021, o valor será o cobrado pela instituição pública a ser contratada, conforme proposta anexa.

## 16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA





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
27101	2079	3	0600	1.759.0000	3.3.90.40.008	88.967,00
27101	2079	3	0600	1.749.0000	3.3.90.40.008	1.547.663,00
<b>Total 2024</b>						1.636.630,00
27101	2079	3	0600	1.759.0000	3.3.90.40.008	818.315,00
27101	2079	3	0600	1.749.0000	3.3.90.40.008	818.315,00
<b>Total 2025</b>						1.636.630,00
27101	2079	3	0600	1.759.0000	3.3.90.40.008	818.315,00
27101	2079	3	0600	1.749.0000	3.3.90.40.008	818.315,00
<b>Total 2026</b>						1.636.630,00

## 17. GARANTIA DO SERVIÇO

17.1. Todos os trabalhos terão garantia durante toda a vigência do contrato, mais 6 (seis) meses após o término do contrato.

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

	Retorno	Valores Atuais
Desejável	10 (dez) dias corridos	Nenhuma
Inaceitável	Acima de dias de atraso	glosa de 1% sobre o valor do orçamento final para cada dia de atraso

**18.1.2. Acordo de Nível de Serviço na Execução**

**I) - Indicador 01: Índice de Cumprimento dos Prazos de Início da Execução das Ordens de Serviço e instalações.**

Descrição: A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estipulados no para início da execução da prestação dos serviços.

Instrumento de medição: Este indicador deverá ser mensurado a partir da data da primeira ação de execução da ordem de serviço, que deverá ser através da data da ata de reunião do plano de execução.

Glosa: 1% (um por cento) do valor das Ordens de Serviços abertas no mês corrente, para cada dia de atraso no prazo não cumprido pela CONTRATADA.

**II) - Indicador 02: Indicador de Ordem de Serviço Executada no Prazo (IOSEP)**

Descrição: Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.

Instrumento de medição: Ordens de Serviço geradas por ferramenta de gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE.

Fórmula de Cálculo/Aferição:

$$IOSEP = (TM / TE) * 10$$

IOSEP = índice de Ordens de Serviços Executadas no Prazo.

DIE = Data INÍCIO da execução inserida na ordem de serviço em dias corridos.

DFE = Data FINAL da execução inserida na ordem de serviço em dias corridos.

Níveis de Avaliação:



SEMADIC202353284A





Nível de aceitação	Valores referência	Penalização
Desejável	0 dia	Nenhuma (desde que devidamente justificado com no prazo com antecedência de 15 (quinze) dias)
Aceitável	atraso de até 02 (dois) dias corridos	Advertência (desde que devidamente justificado com no prazo com antecedência de 15 (quinze) dias)
Inaceitável 1	de 03 (três) a 10 (dez) dias corridos	Glosa de 2% do valor das ordens de serviço do mês
Inaceitável 2	de 11 (onze) a 15 (quinze) dias corridos	Glosa de 4% do valor das ordens de serviço
Inaceitável 3	de 16 (dezesesseis) a 20 (vinte) dias corridos	Glosa de 6% do valor das ordens de serviço
Inaceitável 4	de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) dias corridos	Glosa de 8% do valor das ordens de serviço
Inaceitável 5	Acima de 25 (vinte e cinco) dias	Glosa de 10% do valor das ordens de serviço Acréscimo de 2% (dois por cento) a cada dia de atraso

**Observações 1:** Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas e aprovadas pela CONTRATANTE. Caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antiga e o prazo e quantidade dos produtos novos.

a) A CONTRATANTE elaborará em conjunto com a CONTRATADA um catálogo de serviço que servirá de base para estimativa de tempo para cada produto. Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 (noventa) dias o CONTRATANTE poderá proceder análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor.

b) A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega da OS deverão ser submetidas a CONTRATANTE que poderá acatar ou não a solicitação. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela CONTRATANTE, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantido ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pela CONTRATANTE, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.





**III) - Indicador 03: Índices de Objetos Recusados**

Descrição: Indicador de qualidade sobre os objetos entregues pela CONTRATADA. A recusa de um objeto solicitado por meio de uma OS, será adotada caso este apresente algumas das seguintes falhas:

- \* não esteja devidamente disponível para uso;
- \* não apresente informações verdadeiras;
- \* não esteja de acordo com a proposta de atendimento assinada pela CONTRATANTE;
- \* não seja entregue toda documentação listada neste TR.

Instrumento de Medição: Relação dos objetos entregues pela CONTRATADA, contendo o número da OS, descrição do objeto, se aceito ou não pela CONTRATANTE.

Fórmula de Cálculo/Aferição:

IOR = NOR / NOE

IOR = Índice de objetos recusados

NOR = Número de objetos recusados

NOE = Número de objetos entregues

Níveis de Avaliação:

Nível de aceitação	Valores referência	Penalização
Desejável	0	Nenhuma
Aceitável	25%	glosa de 2,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.
Recusável	50%	glosa de 5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.
Inaceitável	75%	glosa de 7,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.
Inaceitável grave	100%	glosa de 10% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.

**IV) - Indicador 04: Índices de chamados reabertos (ICR)**

Descrição: Caso o Chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será aberto um novo chamado vinculado ao chamado anterior. O novo chamado terá novo prazo conforme o estabelecido para o primeiro chamado.

Instrumento de Medição: Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE. Deverá ser aplicado após a homologação, portanto deverá ser descontado na próxima nota fiscal a ser emitida



SEMADIC202353284A





Fórmula de Cálculo/Aferição:

Fórmula:  $ICR = \text{Número de chamados reabertos} * (\text{Número de entregas} * 100)$

NCR= Número de chamados reabertos

NE = Número total de chamados

Níveis de Avaliação:

Nível de aceitação	Valores referência	Penalização
Desejável - Maior ou igual a 10 (dez).	Nenhuma	Nenhuma
Aceitável - De 7 (sete) a 9 (nove)	02	Advertência
Inaceitável 1 - 6 (seis) ou inferior.	Acima de 02	Glosa de 2% do valor das ordens de serviço do mês

## 19. PAGAMENTO

**19.1.** Não haverá pagamento antecipado.

**19.2.** O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto de cada Ordem de Serviço ou no término de uma *Sprint* de uma Ordem de Serviço, mediante emissão da respectiva Nota Fiscal, que deve ser emitida após o Recebimento Definitivo, devidamente atestada e análise dos documentos que compõem o processo de pagamento.

**19.2.1.** As operações de vendas destinadas ao Órgão Público da Administração Federal, Estadual e Municipal, deverão ser acobertadas por Nota Fiscal Eletrônica, conforme Protocolo ICMS 42/2009, regulamentado pelo Artigo 355, §6º do RICMS. Informações através do site [www.sefaz.mt.gov.br/nfe](http://www.sefaz.mt.gov.br/nfe).

**19.3.** O contratado deverá indicar no corpo da Nota Fiscal, o número do Contrato/Ordem de Fornecimento, a descrição do objeto, o número e nome do banco, agência e número da conta na qual deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária.

**19.3.1.** As despesas bancárias decorrentes de transferência de valor(es) para outra(s) praça(s) será(ão) de responsabilidade do contratado.

**19.4.** O CONTRATANTE não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros, por intermédio da operação de "factoring".

**19.5.** O requerimento de pagamento deverá ser instruído somente com a prova de Regularidade Fiscal perante o Estado de Mato Grosso, caso não exista indícios de descumprimento contratual.

**19.5.1.** O documento exigido no caput deste artigo poderá ser substituído pelo Certificado de Regularidade perante o Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Mato Grosso, desde que em plena validade.

**19.5.2.** O pagamento será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos:

**19.5.3.** Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso, abrangendo inclusive débitos inscritos em dívida ativa;





**19.5.4.** Prova de regularidade junto à Dívida Ativa do Estado, expedida pela Procuradoria-Geral do Estado da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso;

**19.5.5.** Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, em plena validade e relativa ao contratado;

**19.5.6.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal e Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

**19.5.7.** Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

**19.5.8.** Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal da sede ou domicílio do credor.

**19.6.** Sendo o caso, o CONTRATANTE efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao Contrato em questão.

**19.7.** O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE em favor do contratado em até 30 (trinta), mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente, após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pela fiscalização do CONTRATANTE.

**19.8.** O(s) pagamento(s) não realizado(s) dentro do prazo por eventos decorrentes do contratado, não será(ão) gerador(es) de direito a qualquer acréscimo financeiro;

**19.9.** Caso o atraso no pagamento seja motivado exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido será corrigido pelo IPCA, conforme apuração desde a data prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização;

**19.10.** A efetivação dos pagamentos não isentará o contratado das suas responsabilidades e das suas obrigações contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade e à garantia dos produtos entregues.

**19.11.** Caso constatada alguma irregularidade ou incorreção na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida ao contratado para as necessárias correções, acompanhada dos motivos que deram ensejo à sua rejeição, interrompendo-se o prazo para o pagamento, que começa a fluir somente a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e demais documentos, devidamente corrigidos. O prazo somente voltará a fluir, desde o começo e de maneira integral, a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e dos demais documentos exigíveis, devidamente corrigidos.

**19.12.** Constatando-se qualquer outra circunstância que desaconselha o pagamento, em razão de circunstância devidamente justificada e informada ao CONTRATANTE, o prazo para pagamento ficará suspenso e voltará a partir da respectiva data de regularização.

**19.13.** Nos casos de aplicação de penalidade ao contratado, em virtude de inadimplência contratual, não serão efetuados pagamentos a esta, enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações.

**19.14.** As Notas Fiscais a serem pagas deverão sofrer desconto devido à aplicação de multas/glosas previstas no Contrato e já identificadas pela fiscalização.

**19.15.** O contratado deverá, durante toda a execução do Contrato, manter atualizada a vigência da garantia contratual.

## 20. REAJUSTE

**20.1.** Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis pelo prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.





- 20.2.** Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
- 20.3.** Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do contratado, acompanhada de memorial do cálculo, conforme for a variação de custos, objeto do reajuste.
- 20.4.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 20.5.** No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 20.6.** A prorrogação contratual sem a solicitação do reajuste implica a preclusão deste, sem prejuízo dos futuros reajustes nos termos pactuados.
- 20.7.** O reajuste será realizado por apostilamento.

## 21. CONTRATO

- 21.1.** Após a homologação da contratação, a Adjudicatária terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da convocação formal pelo CONTRATANTE, para assinar o Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência.
- 21.1.1.** O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Adjudicatária e aceita pela Administração.

## 22. PREPOSTO

- 22.1.** O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.
- 22.1.1.** O preposto deverá ser designado no ato da assinatura do contrato, indicando o nome completo, número do CPF ou documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.
- 22.1.2.** O preposto estará à disposição do CONTRATANTE, de forma presencial durante a execução dos serviços.
- 22.2.** A manutenção do preposto da empresa, durante todo o período de vigência do contrato, poderá ser recusada pelo CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 22.3.** O CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 22.4.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o CONTRATANTE convocará o preposto do Contratado para reunião inicial, na qual será apresentado o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 22.5.** São atribuições do Preposto, dentre outras estabelecidas no item 7.3.23.8 deste Termo de Referência:
- 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 legislações 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.

**23.14.7.** Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam executando o objeto contratado, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

**23.14.8.** Responder a qualquer tipo de atuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do Contrato, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o CONTRATANTE de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

**23.15.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação formal do CONTRATANTE, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados, bem como quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**23.16.** Emitir Nota Fiscal, discriminando os serviços executados no período, de acordo com a especificação constante no item 02 do Termo de Referência.

**23.17.** Atender às demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº.14.133/2021, Decreto Estadual nº 1.525/2022 e Instrução Normativa nº 01/2020/SEPLAG/MT e suas respectivas alterações.

**23.18.** O contratado deverá emitir semestralmente relatório consolidado por Órgãos/Entidades com as informações pertinentes ao objeto e enviar para a Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços/SEPLAG, a fim de subsidiar futuras contratações.

**23.19.** No encerramento do contrato, o contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, quando couber.

## 24. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

**24.1.** Emitir ordem de serviço estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinente para o bom cumprimento do objeto.

**24.2.** Fornecer ao contratado todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto contratado, inclusive permitindo o acesso de empregados,





prepostos ou representantes do contratado em suas dependências, desde que observadas as normas de segurança.

- 24.3.** Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.
- 24.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CONTRATANTE.
- 24.5.** Avaliar a qualidade dos serviços prestados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com as obrigações assumidas.
- 24.5.1.** Notificar o contratado sobre qualquer alteração ou possíveis irregularidades ou imperfeições observadas na execução do contrato, para reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte o serviço, sanando as impropriedades.
- 24.6.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo contratado, desde que atinentes ao objeto da contratação.
- 24.7.** Efetuar o pagamento ao contratado, do valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e em Edital.
- 24.8.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pelo contratado, quando couber.
- 24.9.** Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado, no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso às Informações (Lei nº 12.527/11, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/13).

## 25. GARANTIA CONTRATUAL

**25.1.** A contratação conta com garantia de execução, cujo propósito é assegurar a efetividade dos trabalhos contratados diante da evolução dos sistemas de tecnologia do órgão, visando preservar a relevância e a modernidade dos sistemas, prevenindo sua obsolescência. Tal garantia será prestada nos moldes do art.96 da Lei nº 14.133/21, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

## 26. SUBCONTRATAÇÃO

- 26.1.** É permitida a subcontratação do objeto deste contrato até o limite de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, tendo em vista que a CONTRATADA deve manter a responsabilidade e domínio sobre o trabalho executado, não ficando excessivamente dependente de terceiros para execução do contrato com o nível de qualidade exigida.
- 26.2.** A subcontratação obedecerá às condicionantes a seguir.
- 26.3.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 26.4.** A subcontratação depende de autorização prévia do CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.





**26.5.** O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

**26.6.** É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

**26.7.** Não serão admitidos serviços subcontratados para execução das atividades de planejamento, execução, coordenação, supervisão e controle de tudo aquilo que seja essencial para assegurar o cumprimento do objeto contratado.

**26.8.** A subcontratação será autorizada exclusivamente para serviços auxiliares de atendimento de chamados de primeiro nível, em situações em que não se exija especialização específica no assunto relacionado ao chamado.

## 27. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

A matriz de alocação de riscos será dispensada do contrato, nos termos do art. 247, §4º, I, do Decreto Estadual nº 1.525/2022, tendo em vista a natureza comum do objeto e da execução.

## 28. SANÇÕES

**28.1.** A minuta do contrato detalha as regras, procedimentos e parâmetros do sancionamento administrativo.

## 29. LEGISLAÇÃO APLICADA

**29.1.** Lei nº 14.133/2021 e alterações – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

**29.2.** Lei Estadual nº 7.692/2002 - Regula o processo administrativo.

**29.3.** Decreto Estadual nº 1.525/2022 – Regulamenta a Lei nº 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional do Estado de Mato Grosso.

**29.4.** Lei complementar nº 116/2003 - Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.

**29.5.** Instrução Normativa nº 1.234/2012 - Dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos efetuados pelos Órgãos da Administração Pública.

**29.6.** Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 - Práticas de sustentabilidade ambiental.

## 30. PÚBLICO ALVO

**30.1.** Os serviços a serem contratados destinam-se ao atendimento dos serviços de Tecnologia da Informação prestado pela SEMA/MT à sociedade, aos clientes da STI internos e à prestação de contas ao Governo e Órgãos de Controle Estaduais e Federais.





**30.2.** A demanda foi quantificada considerando os últimos 3 anos de consumo de USTs nos sistemas legados, bem como as Ordens de Serviços de evoluções e manutenções nos sistemas SIGA. Foi levado em consideração os levantamentos de novas melhorias e evoluções previstas após a implantação dos módulos do SIGA e que não serão executados no contrato atual.

### 31. ANEXOS

**31.1.** São partes integrantes deste Termo de Referência:

- ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional;
- ANEXO II - Termo de Ciência Individual de Confidencialidade;
- ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;
- ANEXO IV – Sistemas de TI da SEMA-MT.

Data: conforme registrado no SIGADOC.

Elaborado por:

**Gilvane Iork**  
Superintendente de Tecnologia da Informação  
STI/SAAS/SEMA-MT

### TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

#### 1 – ANÁLISE E APROVAÇÃO:

Analisamos e aprovamos o Termo de Referência nº 070/STI/2023/SEMA-MT, seus anexos e constatamos a regularidade dos autos.

**Valdinei Valério da Silva**  
Secretário Adjunto de Administração Sistêmica  
SEMA-MT

#### 2 – AUTORIZAÇÃO:

Analisado e aprovado o Termo de Referência nº 070/STI/2023/SEMA-MT, **AUTORIZO** a realização do Certame Licitatório na modalidade **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, a ser realizado na forma indicada no Termo de Referência, no processo administrativo e na legislação vigente.

Data: conforme registrado no SIGADOC.

**Alex Sandro Antônio Marega**  
Secretário Adjunto Executivo de Meio Ambiente  
SEMA-MT

Página 67 de 85



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=14067824-3908>

SIGA



## ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional

### QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIL PROFISSIONAL – STI/SAAS/SEMA

A qualificação profissional mínima exigida para as tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades da CONTRATANTE, atentando-se para o nível e tempo de experiência.

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

A CONTRATADA obriga-se a ter em seu quadro de funcionários dos perfis relacionados na tabela abaixo, durante a execução do CONTRATO.

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

### PERFIS PROFISSIONAIS

#### 1. Perfil Analista de Sistemas

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação em levantamento e análise de requisitos; análise e projeto de sistemas; modelagem de dados; Banco de Dados e Linguagem SQL e NoSQL. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Definir soluções para o desenvolvimento do sistema, através do levantamento de necessidades junto ao cliente;
- Implantar sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidades dos sistemas;
- Realizar levantamento de requisitos e regras dos negócios;
- Elaborar propostas de alteração ou de novos sistemas a serem apresentadas para o cliente, com base nos requisitos apresentados;
- Cumprir os padrões de qualidade das rotinas e processos sob sua responsabilidade, avaliando o impacto das alterações, visando garantir a integridade dos sistemas;
- Elaborar documentação técnica, estabelecer padrões, coordenar projetos e oferecer soluções para ambiente informatizados;
- Realizar modelagem de banco de dados, configurar sistemas desenvolvidos pela empresa, bem como pelo cliente;
- Participar na elaboração do planejamento de projetos/operações e versões;





- Elaborar e responder pela documentação das rotinas e processos sob sua responsabilidade, especificando os documentos técnicos, manuais, rotinas operacionais e outros, com acompanhamento e avaliação;

**1.1. Conhecimentos e Habilidades:**

- Capacitação em Análise/Projeto Orientado a Objetos; e Teste/Qualidade de Software;
  - Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico;
  - Conhecimentos e experiência em UML; ferramentas CASE de engenharia de software; ferramentas de gerenciamento de atividades (Redmine, etc.); técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
  - Conhecimentos em Processo de Desenvolvimento de Software e Métodos Ágeis (SCRUM, XP, KANBAN);
  - Conhecimento de análise de sistemas de Geoprocessamento e Georeferenciamento.
  - Desejável conhecimento em modelagem de processos (BPMN, Bizagi, Camunda, etc.);
  - Desejável conhecimento em Testes de Software;
- 1.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**
- Analista de Sistemas Junior: 01 (um) ano em análise de sistemas;
  - Analista de Sistemas Pleno: 03 (três) anos em análise de sistemas;
  - Analista de Sistemas Sênior: 05 (cinco) anos em análise de sistemas.

**2. Perfil Analista de Processos**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas) ou experiência na prestação de serviços de gestão/monitoramento de projetos de TI mínima de 6 meses mais cursos na área de Análise de Processos. Atuação na análise, identificação, mapeamento, modelagem e gestão de processos, buscando estabelecer estratégias para solução de problemas e propor melhoria contínua dos processos.

**2.1. Conhecimentos e Habilidades:**

- Mapeamento de processos e fluxograma;
- Análise de processos corporativos;
- Mapeamento de fluxo de atividades;
- Elaboração de procedimentos, modelos e processos envolvendo Geoprocessamento e Georeferenciamento.
- Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a processos;
- Análise e diagnóstico de processos e projetos.

**2.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Analista de Processos Junior - 01 (um) ano em análise de processos e/ou projetos;
- Analista de Processos Pleno - 03 (três) anos em análise de processos e/ou projetos;
- Analista de Processos Sênior - 05 (cinco) anos em análise de processos e/ou projetos;





### 3. Perfil Analista de Testes

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação na modelagem e elaboração dos casos de teste e pelos scripts de teste. Em algumas vezes, ele também é o responsável pela execução de testes mais específicos, por exemplo testes de desempenho, estresse e homologação, realizar os testes de Caixa Branca, principalmente os de nível unitário, nos quais exige um maior conhecimento e maior responsabilidade. Avalia os riscos e impactos nos testes, valida a configuração do ambiente necessário para realização dos testes. Conhecer as técnicas de modelagem de testes: baseada em especificação, estrutura e experiência.

#### 3.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Experiência em automação de testes, utilizando ferramentas/frameworks como: Testlink, Bugzilla, SoapUI, Postman, Selenium, Cucumber;
- Desejável desenvolvimento orientado a comportamento (BDD);
- Planejamento e elaboração dos casos de teste;
- Elaboração de estimativas para os projetos de testes;
- Registro das inconformidades encontradas;
- Especificação de massa de dados para os testes;
- Conhecimento sobre todo o processo de Teste de Software;
- Conhecimentos em testes envolvendo sistemas de Geoprocessamento e Georeferenciamento;
- UML;
- Modelos;
- Banco de dados;
- Ferramentas de teste.

#### 3.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Analista de Testes Junior: 01 (um) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Pleno: 03 (três) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Sênior: 05 (cinco) anos em análise de testes.

### 4. Perfil Desenvolvedor

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas); Atuação como desenvolvedor e implantação de sistemas utilizando tecnologias como C#, Asp.NET MVC 5 (Framework 4.5), Php 7 (Slim Framework), Java 10+, Spring Framework, Spring Boot 2, Maven, Git, GitFlow, Angular, TypeScript, JavaScript, Flutter, Python, NodeJS, Django, Container (Docker), Kubernetes e/ou OpenShift, que utilizem banco de dados NoSQL e Oracle e/ou PostgreSQL. Desenvolvimento de Diferencial: vivência e prática de metodologias ágil Scrum e/ou Kanban.

#### 4.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em orientação objetos e padrões de projetos; Conhecimentos em tecnologias como Asp.Net MVC 5 (Framework 4.5), Php 7 (Slim Framework), Java 10+, Spring Framework, SpringBoot 2, Maven, Git, GitFlow, Angular, Java Script, Flutter, Python, NodeJS, Django, frameworks relacionados, Container (Docker),





Kubernetes e/ou OpenShift, que utilizem banco de dados Oracle, PostgreSQL e NoSQL;

- Conhecimentos em desenvolvimento GIS: Integração entre os sistemas corporativos a dados geográficos; modelagem de dados geográficos; especificação de softwares e elaboração de casos de testes; especificação e desenvolvimento de sistemas de WebGIS. Conhecimentos em Banco de Dados Oracle; Banco de Dados Geográficos Oracle Spatial + PostGIS; modelagem UML e relacional; Enterprise Architect; Conhecer as tecnologias ESRI, Java, Python, PHP ou Asp.Net; Conhecimento em desenvolvimento na plataforma ESRI.
- Conhecimento dos princípios que regem os modelos de maturidade em desenvolvimento de software (RUP, MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/NBR 15504);
- Conhecimento em Automação de Testes, conhecimento em testes funcionais, unitários, regressão, performance, caixa-preta, interface, integrados, ciclo de vida dos testes;
- Desejável ter conhecimento em integração e automação de processos BPMN e RPA;
- Desejável ter experiência com tecnologias de front end como Javascript, HTML, CSS;
- Desejável ter experiência com Angular;
- Desejável ter experiência com modelagem e estruturação de dados;
- Desejável ter experiência com ferramentas de desenvolvedor disponíveis nos browsers de aplicações (Google Chrome e Mozilla Firefox);
- Desejável ter experiência sobre User eXperience (Experiência do Usuário), prototipação e ferramentas de edição de imagem;
- Desejável ter experiência com padrões de comunicação de aplicações distribuídas REST;
- Desejável ter experiência com ferramentas de controle de versão GIT e SVN;
- Desejável ter experiência com métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum;

#### 4.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Desenvolvedor Júnior: 01 (um) ano em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Desenvolvedor Pleno: 03 (três) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Desenvolvedor Sênior: 05 (cinco) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas.

#### 5. Perfil Arquiteto de Software

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Produção de Provas de Conceito para a escolha de novas ferramentas, componentes, frameworks, servidores e tecnologias;
- Definição, desenvolvimento e constante atualização da(s) Arquitetura(s) de Referência(s); dos padrões arquiteturais e das políticas de governança que suportem a corporação de forma estratégica, bem como o monitoramento de sua efetiva e correta utilização;
- Acompanhamento dos projetos com foco principal nos requisitos não-funcionais das soluções, auxiliando as equipes de desenvolvimento na escolha das





tecnologias a serem aplicadas para a resolução de problemas específicos, garantindo que as mesmas satisfaçam às exigências de desempenho, confiabilidade, portabilidade, manutenibilidade, interoperabilidade, entre outras;

- Definir padrões arquiteturais e/ou de desenvolvimento a serem utilizadas nas aplicações;
- Desenvolver componentes corporativos visando padronização e reuso;
- Produzir documentação arquitetural detalhada referente a componentes desenvolvidos;
- Realizar prospecção tecnológica e recomendação técnicas de novas tecnologias, visando direcionar as equipes de desenvolvimentos para atender diferentes necessidades de negócio;
- Suporte e mentoria às equipes de desenvolvimentos, por meio do compartilhamento de conhecimentos que sejam pertinentes às atividades por elas desenvolvidas.

#### 5.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Habilidades de liderança e comunicação;
- Habilidades em documentação de software, utilizando UML ou outros modelos;
- Conhecimentos em bancos de dados relacionais Oracle e PostgreSQL e Não Relacionais;
- Conhecimentos em arquiteturas de sistemas WebGIS para Geoprocessamento e Georeferenciamento, conhecimentos em Banco de Dados Geográficos Oracle Spatial + PostGIS; modelagem UML e relacional; Enterprise Architect; Conhecer as tecnologias ESRI;
- Conhecimentos em ciência de dados, arquitetura de Big Data e sua tecnologias, inclusive utilizando dados geoespaciais;
- Sólidos conhecimentos em servidores de aplicações JBoss (...);
- Sólida experiência em desenho de Arquitetura Corporativa, utilizando modelos Hexagonal, Transaction Script, Domain Driven Design, Event-driven Application, Mensageria, SOA, API;
- Sólidos conhecimentos em Design Patterns (SOLID, GOF, Integration Patterns, Clean Architecture);
- Sólidos conhecimentos na stack Spring Framework: MVC, Batch, Integration, DATA, JDBC Template, Security, Context, .Net, .Net Core ;
- Sólidos conhecimentos nas especificações JVAEE: JSP, EL, JSTL, JSF, JAX-RS, JAX-WS, JTA, JPA, EJB, CDI, Beans Validations, Interceptors;
- Sólidos conhecimentos na plataforma e linguagem JAVA, Phython e C#;
- Sólidos conhecimentos técnicos que visem atender atributos de qualidades como: performance, escalabilidade, disponibilidade, manutenibilidade, segurança, confiabilidade, testabilidade, entre outros;
- Sólidos conhecimentos em ferramentas de Integração Contínua (Jenkins, Nexus, Sonar, controle de versão GIT e SVN);
- Conhecimentos em DevOps;
- Sólidos conhecimentos em métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum.

#### 5.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Arquiteto de Software Junior: 01 (um) ano em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.





- Arquiteto de Software Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.
- Arquiteto de Software Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.

#### 6. Perfil Arquiteto SOA

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Atuação e apoio em projetos estratégicos, voltados a integração de soluções, com o objetivo de prover maior reuso entre sistemas corporativos e parceiros de negócio;
- Modelagem e documentação de padrões arquiteturais corporativos; Desenvolvimento de APIs para integração de produtos e serviços;
- Disponibilização de novos serviços no Barramento Corporativo e do Estado (X-Via). Definição de processos de Governança de TI, como gerência de configuração e integração contínua;
- Mapeamento e Modelagem de processos corporativos utilizando notação BPMN (AS-IS, TO-BE e SHOULD-BE);
- Automação de processos modelados em BPMN com ferramenta BPMS;
- Análise e Implementação da Taxonomia de Ativos Corporativos;
- Prospecção de tecnologias e processos voltados a integração de serviços, soluções e processos em nível corporativo;
- Suporte, capacitação e mentoria das equipes de desenvolvimento sobre a aplicação e uso dos padrões, serviços e ferramentas adotados.

#### 6.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Sólidos conhecimentos de programação orientada a objetos;
- Experiência com desenho de arquitetura corporativas;
- Sólidos conhecimentos em arquiteturas de sistemas distribuídos;
- Sólidos conhecimentos em arquitetura orientada a serviços (SOA);
- Modelagem e automação de processos BPMN;
- Design de contratos WSDL;
- ESB Integration Patterns;
- Governança SOA, ciclo de vida de serviços, versionamento;
- Modelagem de entidades canônicas;
- Modelagem de APIs (first design);
- Especificação e documentação de serviços;
- Domínio dos padrões: WSDL, XML, XSLT, XSD, XPath, Json, Json Schema, RAML e Swagger;
- Java, JEE e padrões Web (Javascript, CSS, HTML);
- Performance de serviços;
- Integração contínua;
- DevOps;
- Habilidades de liderança e comunicação;
- Metodologia ágil: Scrum;
- Cloud computing.

#### 6.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:





- Arquiteto SOA Junior: 01 (um) ano em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.
- Arquiteto SOA Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.
- Arquiteto SOA Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.

#### 7. Perfil Designer de UX

Curso Superior completo em Design Gráfico ou em área de Tecnologia da Informação. O Designer de UX tem a função de garantir que o design projetado atenda a todas as necessidades do usuário, garantindo sua satisfação ao interagir com a empresa, plataformas ou marcas. É um profissional essencial para a construção visual de qualquer plataforma, websites, aplicações para desktop, web apps, banners, sistemas e interfaces em dispositivos móveis. Torna amigável, natural e simples a experiência de uso de um determinado serviço. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de mapas de navegação, teste de usabilidade, criação, desenvolvimentos e implementação de soluções inovadoras, intuitivas e funcionais;
- Prototipação, elaboração de fluxo de usuários e de processos e otimização de plataformas já implementadas;
- Documentação de todos esses processos envolvendo Design;
- Elaboração de conceitos visuais e projetos gráficos de informação impressa e criação de identidades digitais para sites do governo;
- Conhecimentos em desenvolvimento de projetos de interfaces e desenho de wireframes de acordo com as melhores práticas de navegabilidade, acessibilidade, usabilidade e experiência do usuário;
- Realizar a animação de banners, edição de vídeos, fanpages e portal de revistas;
- Medir resultados, investigar e resolver questões de experiência do usuário por meio de avaliação e teste.

#### 7.1 Conhecimentos e Habilidades:

- Tipografia Aplicada;
- Teorias da imagem e cultura visual;
- Estudos cromáticos;
- Design de identidade visual;
- Design de interface;
- Pesquisa em design;
- Metodologia de projeto;
- Conhecimentos avançados em Adobe Illustrator;
- Conhecimentos avançados em Adobe Photoshop;
- Conhecimentos avançados em Adobe InDesign;
- Conhecimentos avançados em Adobe XD;
- Conhecimentos básicos em Adobe AfterEffects;
- Conhecimento de projeto de interfaces de mapas e ferramentas de Geotecnologias e Georeferenciamento;
- Design com sensibilidade para interação dos usuários;
- Habilidades avançadas com ferramentas adobe de design gráfico e ferramentas de prototipação;





**7.2 Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Designer de UX Junior: 01 (um) ano nas atividades especificadas.
- Designer de UX Pleno: 03 (três) anos nas atividades especificadas.
- Designer de UX Sênior: 05 (cinco) anos nas atividades especificadas.

**8. Perfil Gerente de Projetos de TIC**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Carga-horária mínima de 40 horas. Experiência comprovada de no mínimo 5 anos em gerenciamento de projetos relacionados ao processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas e ter gerenciado pelo menos três projetos de manutenção ou desenvolvimento de sistemas com mais de 500 pontos de função. Conhecimentos e experiência com métodos ágeis de gerenciamento de projetos (SCRUM, Kanban etc.). Atuação no planejamento, na execução e no acompanhamento de um projeto. O gerente de projetos precisa possuir habilidades e competências específicas para motivar e promover a comunicação entre a equipe.

**8.1 Conhecimentos e Habilidades:**

- Definição e controle de evolução de escopo;
- Gestão de custos;
- Gestão de documentação de projetos e processos;
- Adequação da alocação de recursos;
- Gestão de entregáveis parciais;
- Preparação para as próximas tarefas;
- Pós-produção;
- Organização, Liderança, Comunicação, Negociação e Gestão de crises;
- Objetividade (identifica os problemas; propõe soluções; age quando é necessário, lidera a equipe rumo ao sucesso);
- Persistência, Empatia e Disciplina.

**8.2 Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Gerente de Projetos Junior: 01 (um) ano em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno: 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior: 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

**9. Administrador de Sistemas Operacionais**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores, com conhecimento comprovado de redes Linux e/ Windows Server.

**9.1. Conhecimentos e Habilidades:**

Conhecimentos comprovados em pelo menos três ou mais das seguintes áreas:





- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware);
- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN);
- Serviços de análise de suporte, integridade de informações relacionados à administração de sistemas operacionais Linux, Windows e serviços de diretório;
- Conhecimentos em tecnologias de autenticação (LDAP, Active Directory, Kerberos, SSO, etc); ferramentas da família Microsoft (Exchange, Sharepoint, SQL/Server e Suite System Center), administração de ambiente computacional virtualizado; servidores de publicação de conteúdo: Apache Server e IIS;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell e administração de ambiente de virtualização VMware.

**9.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Administrador de Sistemas Operacionais Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas operacionais e virtualização;
- Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização;
- Administrador de Sistemas Operacionais Sênior - 10 (dez) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização.

**10. Administrador de Sistemas de Segurança da Informação**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de redes Linux e Windows Server.

**10.1. Conhecimentos e Habilidades:**

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Gerenciamento de segurança da informação, execução de serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação;
- Prestação de o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;
- Confeção, análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração;
- Análise e correção de vulnerabilidades de servidores e serviços, conhecimentos avançados em administração e configuração de serviços de firewalls, proxy, filtros de URL, NAT e integridade de informações;
- Implementação, administração e restauração de rotinas de backup, administração de políticas de acesso a sites; instalação e configuração de antivírus e VPN;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell;





- Administração de balanceadores de tráfego HAProxy e BigIP, configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP.
- Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO20000, ITIL, COBIT e Governança).

**10.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior - 10 (dez) anos em administração de sistemas de segurança da informação.

**11. Analista de Infraestrutura de Redes**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamento certificado de no mínimo 05 (cinco) anos em análise desuporte de rede de computadores.

**11.1. Conhecimentos e Habilidades**

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes;
- Planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada;
- Administração de Redes Linux e Windows Server, BigIP;
- Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc);
- Cabeamento estruturado; protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, firewall e em análise de tráfego de redes;
- Gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados;
- Interagir com as áreas de TI e Telecomunicações;
- Avaliar, analisar e propor soluções de problemas detectados na rede corporativa;
- Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar atualizações que mantenham o parque computacional seguro com todas atualizações disponíveis necessárias.

**11.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Analista de Infraestrutura de Redes Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Pleno - 05 (cinco) anos em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Sênior - 10 (dez) anos em análise de infraestrutura de redes.





## 12. Analista de Infraestrutura Middleware

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de ambiente Middleware.

### 12.1. Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Middleware com skill e experiência em administração de ambientes de missão crítica;
- Ferramentas de integração; Microsoft Azure;
- Windows Server, WSO2 Application Server, Tomcat, Microsoft Internet Information Services, Apache;
- Sistema Operacional Linux, Windows Server;
- Plataforma SOA Suite, NGINX, ferramentas DevOps, ferramentas de ElasticSearch, tecnologias de orquestração de ambientes containerizados e de ambientes em Cloud;
- Sistemas para web segundo as especificações das tecnologias ASP, .NET, C#, PHP e Java;
- Suporte a deployments e troubleshooting de aplicações;
- Acompanhamento de testes e auxílio em análises de volumetria, performance, estabilidade e resiliência;
- Trabalho em conjunto com fornecedores de sistemas e equipes diversas;
- Identificação e implementação de melhorias na infraestrutura, incluindo, mas não limitado a tuning de servidores, componentes de Middleware, banco de dados, aplicação, rede e interfaces;
- Trabalho de suporte aos usuários e times de desenvolvimento;
- Análise e troubleshooting de aplicações para tratamento de incidentes.

### 12.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Analista de Infraestrutura Middleware Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Pleno - 04 (quatro) anos em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Sênior - 08 (oito) anos em análise de infraestrutura Middleware.

## 13. Administrador de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

### 13.1. Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;





- Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
- Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
- Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
- Design de dados;
- Criação e manutenção de modelo de dados;
- Mapeamento lógico e físico de dados;
- Descrição de metadados.
- O administrador de dados deve elaborar, propor e manter os modelos de dados, atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados.

**13.2. Experiência mínima exigida:**

- Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
- Administrador de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em administração de dados;
- Administrador de Dados Sênior - 10 (dez) anos em administração de dados.

**14. Administrador de Banco de Dados**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência comprovada na administração de ambientes de dados de alta disponibilidade (24x7).

**14.1. Conhecimentos e Habilidades:**

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Administração de banco de dados Oracle e Oracle Spatial;
- Administração de banco de dados PostgreSQL e PostGIS;
- Administração de banco de dados NoSQL;
- Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de dados;
- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
- Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
- Linguagem SQL; PL/SQL;
- Sistemas operacionais Windows;
- Sistemas operacionais Linux;
- Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
- Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
- Gerenciamento e governança de segurança;
- Métodos de backup e recuperação de dados;
- Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
- Identificação e criação de índices para melhorar planos de execução;
- administração banco de dados Oracle RAC e standard nas releases 19c;
- administração do serviço de cluster;
- Administração da ferramenta de backup RMAN;
- Administração de replicação de fontes de dados com Active Data Guard;
- Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
- Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;





- Controle de segurança de acesso das bases de dados.

**14.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Administrador de Banco de Dados Júnior - 03 (três) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Pleno - 06 (seis) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Sênior - (10) dez anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA Oracle: administração de ambiente Oracle Exadata; instalação e configuração do banco de dados Oracle em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss; manutenção e criação de Oracle DataGuard.

**15. Gerente de Projetos de Infra**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Atuação na gestão de projetos de infraestrutura e governança, realizando o planejamento e controle de escopo, custo, tempo, risco equalidade, frente às necessidades do negócio e infraestrutura.

**15.1. Conhecimentos e Habilidades:**

Conhecimentos e experiência comprovados em duas ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de projetos de implantação de Infraestrutura, melhoria de processos e governança em geral;
- Projetos de reestruturação de data center;
- Projetos de reestruturação de network;
- Migração de domínios;
- Migração de versão de banco de dados;
- Migração de sistema operacional;
- Projetos de cabeamento estrutural;
- Ambiente cloud;
- Projetos de backup;
- Conhecimentos sólidos e uso de metodologia de gerenciamento de projetos (PMI, Agile, Scrum, Kanban etc.);
- Implementação e padronização de metodologias PMI e Agile e ferramentas de gestão e equipes multidisciplinares.

**15.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade**

- Gerente de Projetos Júnior - 01 (um) ano em gerenciamentos de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno - 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior - 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

**16. Analista de Incidentes**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação como Analista de Suporte gantindo que qualquer software ou hardware funcione plenamente e que atenda perfeitamente às





necessidades dos usuários, fazendo a ponte entre os usuários dos diversos serviços de TI do órgão e as equipes técnicas especializadas na abertura de chamados e acompanhamento da resolução destes. É importante uma certificação COBIT e ITIL.

**16.1. Conhecimentos e Habilidades**

- Gestão de Incidentes (análise e triagem) em sistemas de TI;
- Gestão de Incidentes (análise e triagem) em infraestrutura de TI;
- Familiaridade com ferramentas de requisição de serviços e gerenciamento de TI;
- Conhecimento no desenvolvimento de documentos técnicos;
- Experiência com gestão de conflitos;
- Conhecimentos básicos em Windows Server e Linux;
- Conhecimento em ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI;
- Certificação ITIL e COBIT 5.

**16.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade**

- Analista de Incidentes Júnior - 01 (um) ano em atendimento e análise de incidentes;
- Analista de Incidentes Pleno - 03 (três) anos em atendimento e análise de incidentes;
- Analista de Incidentes Sênior - 05 (cinco) anos em atendimento e análise de incidentes.





**ANEXO II - Termo de Ciência Individual de Confidencialidade**  
**TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE CONFIDENCIALIDADE – STI/SAAS/SEMA**

Eu [nome, nacionalidade, estado civil, cargo] inscrito(a) no CPF sob o nº [CPF], assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações por mim acessadas em função da prestação de serviço pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A utilizar as informações disponibilizadas pela entidade governamental somente nas atividades a que compete exercer, não podendo transferi-las a terceiros, seja a título oneroso ou gratuito, estando ciente de que suas ações serão monitoradas, acompanhadas e eventualmente auditadas;
2. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
3. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
4. A não apropriar-se para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponível;
5. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.
6. Informar imediatamente à entidade governamental acerca de qualquer violação das regras de proteção das informações, de sua parte ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa, do sigilo da entidade.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, códigos fonte, fluxogramas, especializações, componentes, fórmulas, produtos e questões relativas ao desempenho das atividades laborais.

Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada



SEMADIC202353284A





de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Data



SEMADIC202353284A





**ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;  
TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO – STI/SAAS/SEMA**

A empresa **xxxxxx**, pessoa jurídica com sede em **xxxxxx**, inscrita no CNPJ/MF com o n.º **xxxxxx**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – STI/SEMA, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Compromisso e Manutenção De Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato N.º           /20  , doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a entregar a entidade governamental, ao término de seu contrato de trabalho, todo e qualquer material de propriedade da entidade governamental, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. E também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação privativa ou sob custódia da entidade governamental adquirida quando de sua prestação de serviços.





A EMPRESA CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e normativos correlatos.

A EMPRESA CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

A EMPRESA CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressada CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a EMPRESA CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a EMPRESA CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cuiabá – MT, de de 20 .

Nome:  
CPF:  
Representante Legal da Empresa Contratada



SEMADIC202353284A





Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Informações do Sistema da SEMA	SIMLAM INTERNO	SIMLAM TÉCNICO	SIMLAM GERENCIAL	SIMLAM PARCEIRO	SIMLAM PÚBLICO	SITE DA SEMA
Nome (nome completo do sistema)	Sistema Integrado de Monitoramento e Licenciamento Ambiental (SIMLAM) - Uso Interno	SIMLAM TÉCNICO	SIMLAM Gerencial	SIMLAM PARCEIRO	SIMLAM PÚBLICO	Site da SEMA - JOOMLA
Objetivo (descrição resumida)	O SIMLAM Interno tem por objetivo permitir o análise ambiental casarar o empreendedor e o empreendimento com suas devidas responsabilidades.	O SIMLAM Técnico tem por objetivo permitir o Responsável Técnico devidamente cadastrado na SEMA de Casarar Passoa, Empreendimento e os Processos Licença.	O SIMLAM Gerencial tem por objetivo permitir ao Gestor, informações em nível gerencial tanto com gráficos e relatórios sobre informações quantitativas e	O SIMLAM Parceiro tem como objetivo permitir que todos órgãos parceiros a SEMA tenham acesso a relatórios sobre informações.	O SIMLAM Público tem como objetivo permitir que qualquer cidadão que tenha acesso a Internet consiga informações referentes a mapas, avaliações, títulos, licenças consultas.	Ser um canal de comunicação com o público e ser um agregador de acesso às ferramentas disponíveis ao público.
Forma de Aquisição:	Desenvolvido pela SEMA com Contratação	Desenvolvido pela SEMA com Contratação	Desenvolvido pela SEMA com Contratação	Desenvolvido pela SEMA com Contratação	Desenvolvido pela SEMA com Contratação	Desenvolvido pela SEMA com contratação (JOOMLA)
Abstração do Sistema	Superintendência	Superintendência	Superintendência	Superintendência	Superintendência	Todo o Órgão
Unidade Funcional Gestora (setor responsável)	SUGP	SUGP	SUGP	SUGP	SUGP	ASCOM
Nível de Utilização:	Institucional Centralizado	Externo	Institucional Centralizado	Externo	Externo	Externo
Data limite para o repasse do processo de sustentação para a TIPI. Justificativa:	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
Quantidade de usuários do Sistema (perfil) de cada área	Perfil: - Administrador - 23 - Operador Fiscal - 34	Perfil: Responsável Técnico - 2702	Perfil: - Operador Gerencial - 55	Perfil: Administrador - 31	Perfil: Funcionario SEMA - 2261 - Responsável Técnico - 7792 - Administrador BAMA - 1 - Funcionario BAMA - 15 - Operador Gerencial - 80 - Administrador - 61 - Administrador MPE - 4 - Funcionario MPE - 14 - Administrador Crédito Pagarão - 40	Usuário Externo: Acesso Aberto Administrador: 5
Sistemas Internos que faz integração	Integração como todos os Módulos do SIMLAM	Integração como todos os Módulos do SIMLAM	Integração como todos os Módulos do SIMLAM	Integração como todos os Módulos do SIMLAM	Integração como todos os Módulos do SIMLAM	Não faz integração
Sistemas Externos que faz integração	Não faz integração	Não faz integração	Não faz integração	Não faz integração	Não faz integração	Não faz integração
Postos funcionais operados através de dispositivos móveis (Total do Paralelismo)	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Linguagem de desenvolvimento do front-end	ASP .NET	ASP .NET	ASP .NET	ASP .NET	ASP .NET	PHP
Linguagem de desenvolvimento do back-end	C# e Java Script	C# e Java Script	C# e Java Script	C# e Java Script	C# e Java Script	-
Banco de Dados	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	MySQL
Arquitetura de hospedagem (sistema operacional, máquina virtual, transmissão ou servidor web, score o qual o sistema está executado)	Servidor de Aplicação IIS - Robalo (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação IIS - Robalo (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação IIS - Robalo (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação IIS - Robalo (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação IIS - Robalo (Windows Server 2012)	Oracle Linux, Pirarucu, Joomla
Como está implementada as integrações	Via Banco de Dados	Via Banco de Dados	Via Banco de Dados	Via Banco de Dados	Via Banco de Dados	Não Possui
Mecanismo de controle de acesso e senha	Login e Senha	Login (CPF) e Senha	Login e Senha	Login e Senha	Login e Senha	JOOMLA - login e Senha
Numero aproximado de transações diárias que o sistema executa	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Numero aproximado de transações de banco de dados, realizadas diariamente	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Processo de desenvolvimento definido (metodologia ou transição adotado)	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
Perfil de arquitetura do sistema (Existe algum modelo/assento desta perfil?)	TRÊS CAMADAS (Data Access, Business, View)	TRÊS CAMADAS (Data Access, Business, View)	TRÊS CAMADAS (Data Access, Business, View)	TRÊS CAMADAS (Data Access, Business, View)	TRÊS CAMADAS (Data Access, Business, View)	Não Possui
Documentação existente do sistema	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.
Nível de cobertura:	Corporativo	Corporativo	Corporativo	Corporativo	Corporativo	Corporativo
Grupo responsável (nome(s))						
Análise Responsável CSTI	Fábio Oliveira	Fábio Oliveira	Fábio Oliveira	Fábio Oliveira	Fábio Oliveira	Grécia Lachar Rodrigues Neves
Gestor do Sistema	Suley de Fatima Menegon Bertoldi	Suley de Fatima Menegon Bertoldi	Suley de Fatima Menegon Bertoldi	Suley de Fatima Menegon Bertoldi	Suley de Fatima Menegon Bertoldi	Loana Carolina Bruschi
Usuário Chave	Nivaldo Rodrigues da Silva Júnior	Nivaldo Rodrigues da Silva Júnior	Nivaldo Rodrigues da Silva Júnior	Nivaldo Rodrigues da Silva Júnior	Nivaldo Rodrigues da Silva Júnior	Loana Carolina Bruschi



SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>





Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

SITE DA SEMA-INTRANET	CC SEMA/ SI/FLORA INTERNO - I	TRANSPORTE	E-SAC	ACESSO WEB	GESTÃO DE PESSOAS
Site da SEMA-INTRANET - JOOMLA	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais	TRANSPORTE - Controle de Frota	Sistema de atendimento eletrônico ao cidadão	Sistema de Perfil e Acesso	Sistema de Gestão de Pessoas
Ser um canal de comunicação com o público e ser um agregador de acesso às ferramentas disponíveis ao público.	Gerenciar as empresas consumidoras de produtos florestais	Controlar a frota da SEMA, tanto própria quanto a terceirizada.	Sistema Utilizado para protocolização eletrônica de documentos.	Sistema de Controle, Perfil e Acesso de usuário ao E-SAC.	Gerir a vida funcional dos servidores efetivos, comissionados e estagiários da SEMA, para atender ao E-SAC.
Desenvolvido pela SEMA com contratação (Joomla)	Desenvolvido pela SEMA com contratação TÉCNOMARAS	Desenvolvido por outra Unidade Funcional - não CTI na SEMA	Desenvolvido pela SEMA	Desenvolvido pela SEMA	Desenvolvido pela SEMA
Todo o Orgão	Superintendência	Coordenadoria	Secretaria Adjunta	Todo o Orgão	Coordenadoria
ASCOM	CCRF	Gerência de Transportes	CCRF	CCRF	GMAN - Ger. de Provimento e Manutenção
Departamental	Departamental	Departamental	Externo	Institucional Centralizado	Departamental
A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
Acesso aberto à Rede Interna da SEMA. Administrador	Analista: 1960 MPE: 4 IBAMA: 15	32	1217	1217	15
Não faz integração	SIMLAM	Não faz integração	acessível, cadastro, gestão de pessoas, sigua, SIC.	acessível, cadastro, gestão de pessoas, sigua, SIC.	acessível, cadastro, gestão de pessoas, sigua, SIC.
Não faz integração	NETX4 Sistema OOC - IBAMA.	Não faz integração	Nenhum	nenhum	nenhum
Não	Não	Não	Não	Não	Não
PHP	ASP.NET	GENEXXUS	JSP	JSP	JSP
-	CR e Javascript e ITEX	GENEXXUS	JAVA J2EE	JAVA J2EE	JAVA J2EE
MySQL	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle
Oracle Linux, Piratucu, Joomla	Servidor de Aplicação 16 - Robalo (Windows Server 2012)	CentOS, Ponto, desenvolvido em Genexus para código Java	Oracle OCAJ	Oracle OCAJ	Oracle OCAJ
Não Possui	Web Services / Via Banco de Dados	Não possui.	JAR	JAR	JAR
JOOMLA - login e senha	Acesso via Token (Certificado Digital)	Login e senha	Login e senha	não possui	login e senha
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
Não Possui	TRÊS CAMADAS (Data Access, Business, Views)	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.
Corporativo	Setorial	Setorial	Corporativo	Setorial	Setorial
Grécia Lachaf Rodrigues Neves	Fabio Oliveira	Grécia Lachaf Rodrigues Neves	Marcelo Monteiro	Marcelo Monteiro	Marcelo Monteiro
Lorena Karolina Bruchci	Suelcy de Fátima Menegon Bertoldi	Valdinei Valério (GSAAS)	Suelcy de Fátima Menegon Bertoldi	Suelcy de Fátima Menegon Bertoldi	Rita de Cássia de Souza
Lorena Karolina Bruchci	Tatiana Paula Marques de Araujo	FABIO FERREIRA DA SILVA	Amanda Pereira Borges	Amanda Pereira Borges	Carli e Rafaelle



SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>





Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

CADASTRO	SIGUA	APP RURAL	DLA	SIGA PORTAL SISTÊMICO
Cadastro de Interessado	Sistema de Gestão de Unidades Ambientais	Sistema de Emissão e Consulta de Autorização Provisória de Funcionamento Rural	Sistema de Declaração de Limpeza de Área de Imóvel Rural	Portal Sistêmico - Sistema Integrado de Gestão Ambiental
Sistema utilizado para gerir informações de interessado (proprietários) e responsáveis técnicos, que utilizam o E-SAC.	Gerir áreas e unidades ambientais, para atender ao E-SAC.	Mantém (emitir, consultar, cancelar) as Autorizações Provisórias de Funcionamento	Emissão de Declaração de Limpeza de Área de Imóvel Rural	Sistema para Single Sign On aos novos sistemas da SEMA
Desenvolvido pela SEMA	Desenvolvido pela SEMA	Desenvolvido pela SEMA pela CTI	Desenvolvido pela SEMA pela CTI	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA
Coordenadoria	Secretaria Adjunta	Secretaria Adjunta	Secretaria Adjunta	Todo o órgão
CAR - Coord. de Arrecadação	GSAAS - Gabinete Secretário de Administração Sistêmica	CAPEX	SUP	CGTI
Departamental	Departamental	Externo	Externo	Departamental e Externo
A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
5	5	Perfil: Usuário Interno - 5 - Usuário Externo - 17715	Total usuários: 1050	Administrador - 4 Usuário Público - 239.889
acesso web, cadastro, gestão de pessoas, sigua, SCL	acesso web, cadastro, gestão de pessoas, sigua, SCL	SIMCAR	SIMCAR APP Rural	sigla corporativo, pandora
nenhum	nenhum	-	-	-
Não	Não	Não	Não	Não
JSP	JSP	BOOTSTRAP	BOOTSTRAP	ANGULAR
JAVA J2EE	JAVA J2EE	CR, JAVASCRIPT, ASPOSE, HIBERNATE E ITEX	CR, JAVASCRIPT, ASPOSE, HIBERNATE E ITEX	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE
Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle
Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ
J#	J#	Web Service	Web Service	Serviços Rest, SOAP
login e senha	login e senha	Login utilizando Certificado Digital	Login utilizando Certificado Digital	Login e Senha com Autenticação de dois fatores
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
NÃO	NÃO	TRES CAMADAS (Data Access, Business, Views)	TRES CAMADAS (Data Access, Business, Views)	SIM
Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.
Sectorial	Sectorial	Corporativo	Corporativo	Corporativo
Marcelo Monteiro	Marcelo Monteiro	Grécia Lachaf Rodrigues Neves	Grécia Lachaf Rodrigues Neves	Eliângela Farias Lima
Sueli de Fatima Manegon Bertoldi	Valdinei Valério	Felipe Guilherme Klein	Bruno Salumino	Priscylla Santos Ottoni
Aldro Malavasi	Daniel Marçano	Feliciano Vanasco Almman	Jean Carlos Ferreira	CGTI GESTORES DE NEGOCIO



SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>



Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

SIGA CORPORATIVO	SIGA ATUAÇÃO DESKTOP	SIGA ATUAÇÃO WEB	SIGA RESPONSABILIZAÇÃO	SIGA CARBONO NEUTRO	SIGA ANRECAÇÃO
CORPORATIVO	Sistema de Fiscalização Desktop	SIGA - Módulo Fiscalização Web	SIGA - Módulo Responsabilização	Programa Carbono Neutro	SIGA - Módulo Anrecação
Gerir informações de pessoas físicas e jurídicas disponibilizadas para todos os módulos do SIGA e sistemas da SEMA.	Sistema de fiscalização para ser utilizado em campo, juntamente com equipamentos de impressão para laviar autos de inspeção, infração, termos de autuação, etc. #	Sistema de fiscalização web que visa as informações enviadas pelo Sistema de Fiscalização Desktop e é gerenciado pelos analistas da SEMA.	Plataforma web de colaboração para gerenciamento de processos e documentos de responsabilização ambiental.	Sistema de Acesso ao Programa Carbono Neutro MIT, possibilita o preenchimento automático de formulários, o trâmite digital do processo de acesso, o controle e emissão do certificado de	Sistema para gestão de ciclo de taxas de anrecação e geração de CNV, conforme filtro de usuários. Integra-se com outros módulos da SEMA.
Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA	Desenvolvido pela SEMA com contratação SQUADRA	Desenvolvido pela SEMA com contratação SQUADRA e mantido pela Empresa DATAGRUPO	Desenvolvido pela SEMA com contratação DATAGRUPO	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA
Todo o órgão	Todo o órgão	Superintendência	Superintendência	Coordenadoria	Todo o Órgão
CATE/CGP	SUP	SUP	SIGA	Coordenação e Mudanças Climáticas	CAR
Departamental	Institucional/Descentralizado	Departamental	Departamental/Externo	Departamental/Externo	Departamental/Externo
A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
Administrador - 8 Consulta casos de Pessões - 550	Usuário Público - 239.868	Administrador - 1 Usuário Público - 239.868 Atendimento ao Cidadão - CATE - 6 Gestor Master - 2 Administrativo - 1 Técnico - 334 Órgãos Parceiros - 6	Usuário Público - 239.868 Executivo - 4 Consulta - 1 Gestor Master - 5 Técnico - 17	Usuário Público - 239.868 Usuário Interno - 6	Consulta Pagamentos - 1600 Consulta Taxas - 2150
sig portal sistêmico, pandora	autuacaoweb	sig portal sistêmico, siga corporativo, pandora, siga e-cita	sig portal sistêmico, siga corporativo, pandora, siga e-cita	nenhum	portal, pandora, corporativo, geotaxa-referencia
-	-	-	controle e-cita	-	Anrecação Sefaz MIT
Não	Não	Não	Não	Não	Não
ANGULAR	ANGULAR, REACT	ANGULAR	ANGULAR, BOOTSTRAP	ANGULAR, BOOTSTRAP	ANGULAR, BOOTSTRAP
JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE
Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle
Oracle OCUJ	Postgres	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ
Serviço Rest, SOAP	Serviço Rest	Serviço Rest, SOAP	Serviço Rest, SOAP	Serviço Rest, SOAP	Serviço Rest, SOAP
Acesso através do Portal Sistêmico	LogIn e senha	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM
Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.
Corporativo	Setorial	Setorial	Setorial	Setorial	Setorial
Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima	Marcelo Monteiro da Silva	Greice Lachart Rodrigues Neves	Marcelo Monteiro
Priscilar Santos Ottoni	Bruno Saturnino	Bruno Saturnino	Thiago Alves Donaga	Maurício Moleiro Philipp	Alton Malavazi
MEMBROS CATE/CGP	Fernando Luiz Meiss	Fernando Luiz Meiss	Francoisy Localati do Nascimento	Maurício Moleiro Philipp	Silvia Sgori Brandão

SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>



Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

SIGA Gestão Cobrança Arrecar	SIGA CARTEIRA DE PESCA	SIGA BIODIVERSIDADE	SIGA GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS	SIGA Unidades de Conservação	SIGA HISTÓRICO
Gestão de cobranças de Multas	SIGA - Módulo Carteira de Pesca	SIGA - Módulo Sotobiodiversidade	GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS	SIGA Unidades de Conservação	SIGA RECURSOS HISTÓRICO
Módulo para gerenciamento da arrecadação de processos e documentos de responsabilização ambiental, gerado pelo SIGA RESPONSABILIZAÇÃO.	Módulo utilizado para gerenciar carteira de pesca do cidadão.	Sistema para manter dados de Cooperativas e Associações de Mato Grosso e divulgação na Web de produtos fabricados por essas entidades.	Cadastro de Unidades de Conservação Ambiental	Módulo para Gestão e Monitoramento de Unidades de Conservação para um efetivo controle e ordenamento das informações relacionadas ao UIC de Proteção Integral, Parque.	Módulo para emissão de Requerimentos de Outorga de requerimento de outorga, uso e prestação de serviços autorizados e subterfúos.
Em Desenvolvimento pela Data Grupo	Em desenvolvimento pela Data Grupo	Desenvolvido pela técnica Squadra	Desenvolvido pela técnica Squadra	Em desenvolvimento pela Data Grupo	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA
Superintendência	Coordenadoria	Superintendência	Superintendência	Coordenadoria	Superintendência
Coordenadoria de Arrecadação	CAE	Superintendência de Mudanças Climáticas e Biodiversidade	Superintendência de Mudanças Climáticas e Biodiversidade	Coordenadoria de Unidades de Conservação	Superintendência de Recursos Históricos
Departamental/Externo	Departamental/Externo	Departamental/Externo	Departamental/Externo	Departamental	Departamental/Externo
A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
em desenvolvimento	em implantação	1	não implantado em produção	Usuário Público - 238.668	08808 - 27Publicação DOE - 24Análises - 26Devo
sig portal sistêmico, siga corporativo, pandora, siga responsabilidade	sig portal sistêmico, siga corporativo, pandora	-	sig corporativo	sig portal sistêmico, siga corporativo, pandora	sig portal sistêmico, siga corporativo, pandora
cartões e-carta	-	-	-	-	-
Não	Não	Não	Não	Não	Não
ANGULAR	ANGULAR			ANGULAR, BOOTSTRAP	
JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	OR	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE
Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle
Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Oracle OCUJ	Redhat Core OS, imagem base redhat-openjdk18, openjdk11.8, imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, imagem base redhat-openjdk18, openjdk11.8, imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform
Serviços Rest. SOAP	Serviços Rest. SOAP	-	-	Rest. SOAP	Rest. SOAP
Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico	Login e senha	Login e senha	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SI
Os artefatos disponíveis serão encimados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encimados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encimados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encimados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encimados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encimados posteriormente.
Corporativo	Sectorial	Sectorial	Sectorial	Sectorial	Sectorial
Marcelo Monteiro	Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima	Greice Lachart Rodrigues Neves	Eliângela Farias Lima
Alirio Malavazi	Alirio Malavazi	Lizandro de Souza	Lizandro de Souza	Caissa Rosen	Luiz Henrique Ingañães Locuelli
Alirio Malavazi	Silvia Sgori Brandão	Heida Bruno Nogueira Borges	Ana Paula Santana da Costa	Glomara Santos Guimarães	Cheliana / Eljan

SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>





Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

SIGA GEOPORTAL	SIGA GEOAdmin	SIGA LAC	SIGA LICENCIAMENTO AMBIENTAL	SIGA ANALISE	SIGA GESTÃO FLORESTAL
SIGA GEOPORTAL	SIGA GEOAdmin	LAC - Licenciamento por Adesão e Compromisso	Módulo - Licenciamento Técnico e LAS	Módulo - Análise de Processo	Módulo - Gestão Florestal
Portal Interativo Geoespaciais	Módulo para cadastro das configurações de Regras GEO, Regras de Entrada dos Requerimentos e Regras Topológicas	Módulo para requerimento de Licenciamento por Adesão e Compromisso - LAC	Módulo para emissão de requerimento para o licenciamento de atividades potencialmente poluidoras de infraestrutura, mineração, indústria, instalação de serviços, agropecuária, silvicultura	Módulo que possibilita a análise de todos os dos Processos de Licenciamento/Autorizações requeridas através dos requerimentos gerados no SIGA.	Emissão de requerimentos do Manejo Florestal
Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA	Em desenvolvimento pela SEMA com contratação MEMORA	Desenvolvido pela SEMA com contratação MEMORA	Em desenvolvimento pela SEMA com contratação MEMORA
Todo o Órgão	Coordenadora	Coordenadora	Superintendência	Todo o Órgão	Superintendência
Unidade Estratégica de Transparência e Identificação	Coordenadora de Geoprocessamento e Monitoramento Ambiental	Coordenadora de Licenciamento de Baixo Impacto	Superintendência de Licenciamento com Estudos de Impactos Ambientais	GSALA	Superintendência de Gestão Florestal
Departamental/Externo	Departamental	Departamental/Externo	Departamental/Externo	Institucional/ Centralizado	Departamental/Externo
A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
Acesso Público	Administrador - 1	Usuário Público - 239.886 Consulta Processos - 27 Publicação DOE - 4	em implantação	Análises - 50	em implantação
Geoserver, siga corporativo, siga portal sistêmico	Geoserver, siga corporativo, siga portal sistêmico	sig corporativo, siga portal sistêmico, siga geobase-referencia, pandora	sig corporativo, siga portal sistêmico, siga geobase-referencia, pandora	sig corporativo, siga portal sistêmico, siga geobase-referencia, pandora	sig corporativo, siga portal sistêmico, siga geobase-referencia, pandora
-	-	-	-	-	-
Não	Não	Não	Não	Não	Não
JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE	JAVA, JAVASCRIPT, HIBERNATE
Orçao	Orçao	Orçao	Orçao	Orçao	Orçao
Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx:1.16, OpenShift Container Platform
Rest, SOAP	Rest, SOAP	Rest, SOAP	Rest, SOAP	Rest, SOAP	Rest, SOAP
Acesso Aberto	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico	Acesso através do Portal Sistêmico
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.			
Corporativo	Corporativo	Setorial	Setorial	Corporativo	Setorial
Marcelo Monteiro	Eliângela Farias Lima Medeiros	Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima	Eliângela Farias Lima
Gabriel Vitorrei de Oliveira	André Pereira Dias	Maria Cristina da Silva Ramos	Valmi Simão de Lima	Lilian	Suelly de Fatima Menegon Bertoldi
Gabriel Vitorrei de Oliveira	Joseph Frenno Gambati	Maria Cristina da Silva Ramos	Maria Cristina da Silva Ramos / Enaila Jardim	Coordenadores da SURM, SUIMS e SUGEP	A ser definido

SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>



Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE



SIMCAR COMPENSAÇÃO	SIMCAR ASENTAMENTO	SIMCAR MONITORAMENTO	SIGALERTA	Introdução	Portal Transparência
Módulo - Compensação do CAR	Módulo - Assentamento	Módulo de Monitoramento do CAR	Plataforma de Monitoramento e Gerenciamento de áreas de Atribuição na Cobertura da Vegetação Nativa para o Estado de Mato Grosso	Sistema de informações ao cidadão	Portal Transparência
Permitir a gestão da Compensação Ambiental do CAR em que aderiram ao PRA, integrado ao SIMCAR.	Cadastrar os Projetos de Assentamento e gerenciar a emissão em massa de CAR dos Lote de Assentamento, integrando ao SIMCAR.	Permitir o monitoramento do PRA das propriedades rurais, através do envio de relatórios e monitoramento da execução do processo de regularização, integrado ao SIMCAR.	Plataforma de alerta de desmatamento para a SEMA/MT para gerar alertas prioritários e gerar os casos de alterações na cobertura da vegetação nativa, constantes no território Mato-Grossense.	Vivo serviços desenvolvidos para expor informações públicas de produtos e serviços da SEMA/MT para o aplicativo MT CIDADÃO.	Divulgação de informações públicas de diversos sistemas da SEMA.
Em desenvolvimento pela SEMA com contratação TECNOMAPAS	Em desenvolvimento pela SEMA com contratação TECNOMAPAS	Em desenvolvimento pela SEMA com contratação TECNOMAPAS	A ser desenvolvido pela SEMA com contratação SOLVED	Desenvolvido pela técnica Caggenelli	Desenvolvido pela técnica Squara
Superintendência	Superintendência	Superintendência	Superintendência	Coordenadoria	Todo o Órgão
SGMA	SGMA	SGMA	SUP	CGTI	Unidade Estratégica de Transparência e e-Governança
Departamental/Externo	Departamental/Externo	Departamental/Externo	Departamental	Interno e Externo	Externo
A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido	A ser definido
em desenvolvimento	em desenvolvimento	em desenvolvimento	em desenvolvimento	7	Interno: 5
-	sigla portal eletrônico, sigla corporativo, pandora	-	sigla portal eletrônico	SIMLAM, APF, DUA	-
-	-	-	-	-	-
Não	Não	Não	Não	Não	Não
ANGULAR	ANGULAR	ANGULAR	ANGULAR	SOAP versão 1.2 (Service Object Access Protocol)	ASP.NET
JAVA	JAVA	JAVA	JAVA	XSL/JSON	CS
Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle	Oracle
Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx.1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx.1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx.1.16, OpenShift Container Platform	Redhat Core OS, Imagem base redhat-openshift15-openshift1.8, Imagem base nginx.1.16, OpenShift Container Platform	WINDOWS SERVER, ROBALO	WINDOWS SERVER, ROBALO
Rest, SOAP	Rest, SOAP	Rest, SOAP	Rest, SOAP	SOAP versão 1.2 (Service Object Access Protocol)	NÃO FAZ INTEGRAÇÕES
Acesso através do Portal Sistemico	Acesso através do Portal Sistemico	Acesso através do Portal Sistemico	Acesso através do Portal Sistemico	Login e senha que gera um token com validade de 30 minutos	Acesso aberto
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui
SIM	SIM	SIM	SIM	Arquitetura Multi Camadas aderente a arquitetura orientada a objeto utilizando AJAX, vivo serviços e ASP .NET, sem esse um Documento de Arquitetura com desenho.	Não Possui
Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.
Setorial	Setorial	Setorial	Setorial	Corporativo	Corporativo
Fábio Oliveira	Fábio Oliveira	Fábio Oliveira	Marcelo Monteiro	Hermogenes W. da Costa Lana	Hermogenes W. da Costa Lana
Felipe Guilherme Klein	Felipe Guilherme Klein	Felipe Guilherme Klein	Bruno Saturnino	Gilvane Iork	Gabriel Vitorei de Oliveira
Felipe Guilherme Klein	Felipe Guilherme Klein	Felipe Guilherme Klein	Laurence Evelyn de Castro Borges	Hermogenes W. da Costa Lana	Gabriel Vitorei de Oliveira



SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>





Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Integração Simflora	SIMCAR - ANALISE	SIMCAR - TECNICO	SIMCAR PARCEIROS	SIMCAR PUEBLICO	SISFLORA II - EXTERNO SISFLORA
WebServicos Simflora	Sistema de Cadastro Ambiental Rural	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais			
Integrar os dados de origem dos Produtos Florestais, com o Sistema Nacional de Controle dos Produtos Florestais - SINAFLORES	Modulo utilizado pelos analistas ambientais para análise do CAR.	Modulo utilizado pelos técnicos engenheiros para envio do CAR.	Modulo utilizado pelos usuários de órgãos parceiros do SEMA, para acesso aos dados do CAR	Modulo publico para disponibilização de informações publicas do CAR.	Permitir o controle do fluxo de madeira e o emissão de guias de transporte de produtos florestais por parte dos empreendimentos utilizadores de recursos florestais.
Desenvolvimento pela fabrica Squada e SEMA	Aquisição	Aquisição	Em desenvolvimento pela fabrica Squada	Em desenvolvimento pela fabrica Squada	Desenvolvido pela SEMA com contratação TECNOMARAS
Coordenadora	Supervisão	Supervisão	Supervisão	Supervisão	Coordenadora
CSTI	SRMA	SRMA	SRMA	SRMA	COFF
Interno	Interno	Externo	Interno/Externo	Interno/Externo	Externo
A ser definido					
serviços automatizados	550	59175	194	aberto	9774
SIMCAR SIMLAM SISFLORA SIGA	SIGA Corporativo	SIGA Corporativo	SIGA Corporativo	SIGA Corporativo	SIMLAM SIGFLORA 1 SIGA - Corporativo SIGA - Portal SIGA - Licenciamento SIGT/GEFAZ
IBAMA SINAFLORES	GEFAZ (LIMITE DE UAN)				
Não	Não	Não	Não	Não	Não
-	HTML/J.S, utilizando o framework React. Servidor Node.JS 6.9.5 utilizando um framework Express.	HTML/J.S, utilizando o framework React. Servidor Node.JS 6.9.5 utilizando um framework Express.	HTML/J.S, utilizando o framework React. Servidor Node.JS 6.9.5 utilizando um framework Express.	HTML/J.S, utilizando o framework React. Servidor Node.JS 6.9.5 utilizando um framework Express.	HTML/J.S, utilizando o framework Angular 1.x
C#	C# - Microsoft .NET Framework 4.6.1				
Oracle Database 11g					
Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Curitiba (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Roldão (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Roldão (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Roldão (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Roldão (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Roldão (Windows Server 2012)
Web Service					
Web Banco de Dados					
Acesso através de Certificado Digital	Login (CPF) e Senha com autenticação de 2 Fatores (2FA).	Login (CPF) e Senha com autenticação de 2 Fatores (2FA).	Login (CPF) e Senha com autenticação de 2 Fatores (2FA).	Login (CPF) e Senha com autenticação de 2 Fatores (2FA).	Acesso via Token (Certificado Digital)
Sem métrica					
Sem métrica					
Não Possui					
Não Possui	Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.	Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.	Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.	Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.	Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.
Os artefatos disponíveis serão encaminhados posteriormente.					
Corporativo	Sectorial	Sectorial	Sectorial	Sectorial	Sectorial
Fábio Oliveira					
Suely de Fatima Menegon Bertoldi	Felipe Klein	Felipe Klein	Felipe Klein	Felipe Klein	Suely de Fatima Menegon Bertoldi
Tatiana Paula Marques de Arruda	Bruno Nascimento	Bruno Nascimento	Bruno Nascimento	Bruno Nascimento	Tatiana Paula Marques de Arruda

SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>





Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

SISFLORA II / INTERNO (CC SEMA)	SISFLORA II / PORTAL
Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais	PORTAL SISFLORA
Gerenciar as empresas consumidoras de produtos florestais	Permitir uma comunicação entre a SEMA e de cadastro das empresas SISFLORA e SISFLORA, Auditoria e apresentar informações para o público em geral.
Desenvolvido pela SEMA com contratação TECNOMARAS	Desenvolvido pela SEMA com contratação TECNOMARAS
Coordenadora	Coordenadora
OCRFP	OCRFP
Departamental	Externo
A ser definido	A ser definido
15	974
SIMLAM SISFLORA 1 SIGA - Cooperativo SIGA - Portal SIGA - Licenciamento DOF - IBAMA	SIMLAM SISFLORA 1 SIGA - Cooperativo SIGA - Portal SIGA - Licenciamento DOF - IBAMA
Não	Não
HTML5, utilizando o framework Angular 1.x	HTML5, utilizando o framework Angular 1.x
C# - Microsoft .NET Framework 4.6.1	C# - Microsoft .NET Framework 4.6.1
Oracle Database 19g	Oracle Database 19g
Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Robalo (Windows Server 2012)	Servidor de Aplicação Microsoft IIS Web Server - Robalo (Windows Server 2012)
Web Service	Web Service
Acesso via Token (Certificado Digital)	Acesso via Token (Certificado Digital)
Sem métrica	Sem métrica
Sem métrica	Sem métrica
Não Possui	Não Possui
Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.	Arquitetura de 03 (três) camadas: Aplicação (Web), API e Banco de Dados. Sim existe um Documento de Arquitetura com desenho.
Os artefatos disponíveis estão encaminhados posteriormente.	Os artefatos disponíveis estão encaminhados posteriormente.
Setorial	Setorial
Fábio Oliveira	Fábio Oliveira
Suely de Fatima Menegon Bertoni	Suely de Fatima Menegon Bertoni
Tatiana Paula Marques de Arruda	Tatiana Paula Marques de Arruda



SEMADIC202353284A



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59.  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>



Governo de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE



Celi: A6  
Comment: ainda não definido

Celi: A8  
Comment: Adquirido - bom padrão para CTI  
Desenvolvido pelo SEMA - CTI fez economia  
Desenvolvido pelo SEMA com contratação - CTI contratou F6  
Desenvolvido por outra Unidade Funcional - não CTI na SEMA  
Desenvolvido por outra Unidade Funcional com contratação - outra área contratou desenvolvimento  
Adquirido por outra área - Bom padrão  
Software Livre - open source - Grátis sem customização  
sem licença

Celi: A9  
Comment: Todo o Órgão  
Secretaria Adjunta  
Diretoria  
Superintendência  
Coordenadoria

Celi: A11  
Comment: Pessoal: apenas uma pessoa utiliza.  
• Departamental: apenas uma unidade funcional o utiliza  
• Institucional Centralizado: utilizado por várias unidades funcionais da SEMA.  
• Institucional Descentralizado: utilizado por uma ou várias unidades funcionais em vários locais.  
• Externo: pode ser utilizado por atores externos à empresa (impressora, projetores, etc.)

SERVIÇO

Celi: A28  
Comment: Corporativo  
gencel



Assinado com senha por GILVANE IORK - SUPERINTENDENTE / STI - 27/12/2023 às 10:40:18, VALDINEI VALERIO DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAAS - 27/12/2023 às 11:15:12 e ALEX SANDRO ANTONIO MAREGA - SEC ADJ EXECUTIVO / GSAE - 27/12/2023 às 16:48:59  
Documento Nº: 14067824-3908 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/publico/app/autenticar?n=14067824-3908>



SIGADOC