



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC PARA SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL DE INFRAESTRUTURA, MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS, DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SISTEMAS E ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E OPERAÇÃO CONTINUADA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES.

1. **ÓRGÃO INTERESSADO**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso

2. **ÁREA INTERESSADA**

2.1. O presente termo de referência foi construído com base nas informações apresentadas no **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 018/2021/STI** elaborado pela equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação.

3. **RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

Nome: Luis Felipe da Silva Batista

Matricula: 35.539

4. **MODOALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

4.1. Modalidade: **ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.**

4.2. Ata de Registro de Preços: **Nº 07/2021 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE-MT, UASG 972002, Pregão Eletrônico Nº 04/2021.**

5. **NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO**

5.1. Foi elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, com atribuições legais e regimentais, estando em consonância com as disposições legais e normativas aplicáveis e com interesse e conveniência da Administração, e será submetido à aprovação da Mesa Diretora, e passa a integrar o Processo Administrativo – Protocolo SGD 2021.2455.7001-9 , formalizado o **Termo de Referência n.º 018/2021/STI**, o qual servirá de base para à instauração do procedimento, que está fundamentado com base na Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações posteriores, demais legislações pertinentes de acordo com as condições e especificações estabelecidas.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

5.2. Desse modo, contém os elementos básicos essenciais fixados na legislação, descritos de forma a subsidiar os interessados em participar do certame Licitatório na elaboração de suas propostas.

5.2.1. Tal procedimento é uma imposição da Lei n.º 8.666/93, que assim dispõe:

Art. 38. O procedimento da licitação será iniciado com a abertura de processo administrativo, devidamente autuado, protocolado e numerado, contendo a autorização respectiva, a indicação sucinta de seu objeto e do recurso próprio para a despesa, e ao qual serão juntados oportunamente.

(...)

Parágrafo Único: As minutas de editais de licitação, bem como as dos contratos, acordos, convênios ou ajustes devem ser previamente examinadas e aprovadas por assessoria jurídica da Administração.

5.3. A presente contratação tem por objetivo garantir a prestação contínua e ininterrupta de serviços técnicos especializados na área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para atender às necessidades das tarefas rotineiras, periódicas, suporte ao usuário e demandas que irão suportar os objetivos estratégicos em consonância com o Planejamento Estratégico 2019-2024. Todo planejamento e execução dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação estão embasados nos compromissos da ALMT em "Assegurar a modernização da gestão da informação, com foco na transparência das ações" e "Fortalecer a interação da Assembleia Legislativa com a sociedade". Essas iniciativas estabelecem o foco voltado para melhoria na qualidade e evolução tecnológica dos serviços a serem prestados, sejam com recursos internos ou externos.

5.4. Alinhado com as transformações e benefícios almejados pela ALMT a Secretaria de Tecnologia da Informação tem perseguido para o cumprimento da sua missão "**Ser referência na qualidade de serviços prestados e na adoção de soluções inovadoras**" e o alcance da sua visão "**Prover soluções de tecnologia segura e moderna, de forma a garantir a excelência no cumprimento da missão da ALMT**" propostas de soluções sistematizadas e integradas de tecnologia. A TIC é uma das ciências que evolui rapidamente, ciente e atenta a esta evolução, no ano de 1996 a ALMT, consolidou um setor para tratar dos assuntos de informática. Em agosto de 2002, graças ao valor gerado a Instituição, o setor de informática sobe a condição de Secretaria de Informática, ganhando maior agilidade e visibilidade nos processos e diversos setores



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

da ALMT. Em 2007, buscando otimização dos custos, uma reforma administrativa transformou a Secretaria de Informática, em Coordenadoria de Informática sob a tutela da recém-criada SAPI - Secretaria de Administração, Patrimônio e Informática. Permaneceu como coordenadoria até maio de 2019 quando retornou à condição de Secretaria de Tecnologia da Informação. Independentemente do nível hierárquico na estrutura organizacional a unidade gestora vem agregando valor aos processos institucionais e ao cidadão mato-grossense, reduzindo distâncias através da prestação de serviços digitais cada vez mais úteis. As contribuições da área de tecnologia da informação sempre produziram inovações na forma de administrar os recursos, inicialmente voltada a automatização e eficiência das operações internas, agora com a revolução digital a TIC deixa de ser vista como uma ferramenta auxiliar, ou seja, um fator a mais a ser considerado na análise do desempenho da administração de processos e recursos e assume o papel fundamental de elemento transformador que propõe a ALMT a utilização da TIC de maneira a atender os anseios da sociedade na sua atuação como poder legislador e fiscalizador. Para que a STI pudesse deixar de ser objeto de gestão para ser objeto de governança iniciou-se em outubro de 2016 um programa de melhoria da eficiência interna que contemplava a implantação da governança de TI, políticas de segurança da informação e plano de continuidade dos processos de negócio. Desde então tem sido alcançado expressivos resultados na promoção do desenvolvimento da governança, gestão, controle, monitoramento e entrega de serviços de TIC ofertados à ALMT através da STI. Essa evolução está registrada no Relatório de Gestão Informática da Assembleia Legislativa de Mato Grosso elaborado no final de 2018, mas menciono aqui as iniciativas com maior relevância realizadas:

- **Redução da distância entre o Parlamento e o Cidadão**
 - **Observatório Legislativo** – Solução que possibilita coletar a impressão dos cidadãos sobre a atuação da ALMT, de cada deputado, permitindo a exata percepção do desejo e opinião do povo sobre as leis e práticas legislativas em diversas fontes de informação, com maior foco nas redes sociais. Utiliza práticas de economia e antropologia, apoiadas pelas tecnologias de IA- Inteligência Artificial e BI – Business Intelligence.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- **Site Institucional** – Conjunto de iniciativas, informações e serviços que estão em constante melhoria para oferecer ao cidadão mais interação e agilidade no relacionamento com a ALMT.
- **Plenário Virtual** – Solução que permite ao Parlamentar apreciar a propositura ou veto governamental através do voto informado no terminal eletrônico. Dispositivo móvel que independe da localização física requerendo apenas acesso a internet. Apuração em tempo real, reforçando o compromisso de transparência e agilidade no processo de votação e segurança sanitária no momento de pandemia.
- **Desmaterialização de papéis** – A adoção de práticas e tecnologias de GED - Gestão Eletrônica de Documentos, que apoiam a dispensa de papéis. Isto acarreta, imediatamente, na aceleração dos processos internos, diminuição da burocracia negativa e aumento do controle. Além de atender a requisitos ambientais como redução da contribuição das taxas de carbono na atmosfera e preservação do meio ambiente. O principal exemplo, e também o primeiro, desta linha é o sistema de protocolo eletrônico, que isenta a casa do controle em papel.
- **Gestão de serviços corporativos** – A STI dispõe de tecnologias para apoiar a gestão de serviços corporativos oferecendo aconselhamento e consultoria para os demais setores evoluírem suas práticas de provedores de serviço passando a se valer de conceitos como catálogo de serviços, incidentes, requisições e controles de qualidade e aceitação de serviço.
- **Praticidade Operacional e Legislativa** - Com o intuito de aumentar a agilidade e eficiência dos processos que servem os cidadãos e servidores da ALMT, a STI em parceria com as áreas de negócio desenvolveu ferramentas automatizadas de publicação de conteúdo como: processo legislativo, normas jurídicas, parecer de comissão parlamentar, processo administrativo.
- **Controle de acesso físico a ALMT** – Suporta a estrutura computacional que compreende os recursos de software, infraestrutura (controladores e periféricos), comunicação e recuperação de dados necessários para controle de acesso, automação e supervisão predial para segurança física na ALMT.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- **Evolução na infraestrutura do ambiente computacional:** expansão de rede de Wifi; elevou o nível da segurança da informação através da adoção de soluções de proteção de segurança de internet (firewall), solução corporativa de antivírus, implantação de solução de contenção de conteúdo (antiSpam); implantação de solução de salvaguarda e recuperação de dados (backup), gestão de padrões de tráfego e processamento, implantação de ferramenta de monitoria de equipamentos; aumento do canal de dados; implantação da nova central telefônica.
 - **Evolução nas metodologias aplicadas no planejamento, execução e monitoramento dos serviços:** gerenciamento de projetos; desenvolvimento de serviço; governança de TI, adoção nas boas práticas preconizadas pelo framework ITIL (IT Infrastructure Library) e COBIT.
- 5.5. Para prover soluções de tecnologia da informação e comunicação compatíveis com as necessidades atuais e futuras da ALMT, assegurar o correto funcionamento das soluções implantadas, dentro dos níveis de serviço estabelecidos, é necessário apoiar-se em processos, tecnologia e pessoas. Todos os elementos têm sua importância, mas o fator pessoa, que “realiza” o serviço, tratado nesta contratação, é tema fundamental para sustentabilidade do modelo de governança de TI que está em uso. Por esta razão requer atenção especial quanto a qualificação e diversificação de conhecimento em tecnologia. Outro ponto a ser colocado é a quantidade insuficiente de servidores para implantar todos os serviços que compõe o Catálogo de Serviços, sendo necessária a contratação de empresa especializada que possa garantir a manutenção e a expansão da capacidade atual sem que seja afetada a qualidade dos serviços prestados, a garantia dos acordos de serviços e alta disponibilidade dos serviços na continuidade do negócio.
- 5.6. Manter e incrementar a capacitação continuada dos servidores de maneira alinhada às necessidades e metas da ALMT requer um alto e dinâmico investimento financeiro. No presente contexto, convém citarmos: 1) princípio da economicidade cuja meta é a obtenção da melhor relação custo-benefício para alocação de recursos financeiros, econômicos ou patrimoniais; 2) princípio da eficiência, que exige o aperfeiçoamento dos serviços e



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

atividades, em busca de melhores resultados no atendimento ao interesse público elevando os índices de adequação, eficácia e satisfação. A área de tecnologia da informação deve estimar a carga de trabalho considerando as entregas de serviços a que se propõe para dimensionar o tamanho da equipe necessária para executá-las. A qualidade da execução dessas atividades afeta o alcance dos resultados pretendidos com as contratações. Portanto, a ALMT tem que contar com equipe de pessoas capacitadas e em quantidade suficiente para executar as atividades, do contrário os gestores, incluindo os da área de TIC, podem sacrificar as propostas de inovação em detrimento da manutenção do serviço. O quadro atual de servidores disponíveis na Secretaria de Tecnologia da Informação é composto por 19 servidores sendo 13 servidores efetivos, com perfil técnico/operacional e carga horária semanal de 30 horas e 06 servidores comissionados, com perfil assessor/gestor e carga horária semanal de 40 horas.

5.7. A capacidade atual de trabalho da Secretaria de Tecnologia da Informação, contando com os recursos internos e externos, é composta por:

5.7.1. **Requisições dos usuários:** a medição do número de chamados que chegaram ao Help Desk começou a ser contabilizada em fevereiro de 2017. De lá para cá foram atendidos cerca de 40.000 chamados entre incidentes (falhas ou dúvidas dos usuários) e requisições (pedidos de serviços pré-formatados, como o provimento de estações de trabalho, ou autorizações de acesso de usuários na rede de dados ou alterações de serviços).

5.7.2. **Realização de Projetos - Sistemas:** capacidade de realização 15.000 horas/ano podendo ser expandida no limite das previsões contratuais e determinação da Mesa Diretora.

5.7.3. **Realização de Projetos - Infraestrutura:** capacidade de realização 18.000 horas/ano podendo ser expandida no limite das previsões contratuais e determinação da Mesa Diretora.

5.7.4. **Acesso à rede de dados móveis:** média diária de 1.300 dispositivos ativos de Wifi, considerando servidores e visitantes que tem a sua disposição o acesso à internet através da rede de dados.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 5.7.5. **Equipamento conectado à rede de dados cabeada:** média de 1600 equipamentos ativos, computador, impressora e outros periféricos, considerando servidores, terceiros e visitantes que tem a sua disposição o acesso à internet através da rede de dados.
- 5.7.6. **Canais de voz:** capacidade para gerenciar uma central telefônica com até 1.000 ramais telefônicos, gerenciar e controlar 130 equipamentos de telefonia móvel institucional.
- 5.8. A falta ou indisponibilidade destes recursos, prejudica a continuidade operacional das áreas e gera atrasos na entrega dos projetos de negócio. A indisponibilidade destes recursos traz prejuízos à execução dos serviços administrativos e finalísticos da ALMT, situação que acarretaria transtornos à sociedade que acessa esta Casa através dos recursos de tecnologia da informação e, conseqüentemente, danos à sua imagem. É fato que a demanda exigida para a prestação dos serviços não pode ser atendida com o atual quadro de profissionais efetivos/comissionados e a alternativa é a contratação de apoio na modalidade de suporte técnico especializado. Importa dizer que estes serviços atualmente são objetos de contratação por parte da ALMT e seus resultados já foram analisados e verificados, com importantes conquistas para os trabalhos e atividades como os apresentados no Relatório de Diagnóstico de Governança de TIC - 2018 – que classifica a maturidade da STI em efetiva, já que participa da escolha dos serviços e projetos para a ALMT deixando de contratar produtos e serviços que não agreguem efetivamente valor ao órgão. Para elevar a maturidade para uma TI estratégica, que transforma o negócio através da tecnologia da informação, e atuar como um parceiro estratégico para aumentar a representatividade da sociedade, torna-se indispensável e imprescindível que haja continuidade aos processos de reestruturação e redefinição do modelo de governança em tecnologia da informação bem como o desenvolvimento e manutenção evolutiva e/ou corretiva dos sistemas informatizados que atendem ou venham a atender esta Casa. Pelo exposto, apresenta-se a importância da continuidade aos serviços técnicos especializados na área de TIC com expertise em governança de TI, engenharia de software, engenharia de dados, gerencia de processos, gerencia de projetos, infraestrutura, telecomunicações de modo que atenda em tempo hábil as expectativas da área demandante que irão garantir a continuidade do negócio.
- 5.9. A adesão proporciona economia processual, uma vez que se utiliza de processo licitatório já realizado e homologado, permitindo redução dos custos operacionais e do tempo dispendido na contratação. Além disso, o Registro de Preços permite que a execução das despesas aconteça conforme a necessidade e disponibilidade de



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

recursos, mostrando-se como uma ferramenta eficiente no controle e racionalização dos gastos públicos.

- 5.10. Assim, a adoção dessa prática tem como um de seus objetivos o princípio da economicidade, que em termos práticos significa ganhos reais na economia de recursos financeiros.
- 5.11. O objeto da presente contratação caracteriza-se bem e/ou serviço comum, por ser possível estabelecer suas especificações, descrição e/ou execução de forma padronizada e objetiva, cujas especificações são conhecidas no mercado, conforme definido no art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2012.
- 5.12. O processo está instruído conforme a Lei Federal nº 8.666/1993 e o Decreto nº 7.892/2013, que regulamenta o sistema de registro de preços e que dispõe:

Art. 22. Desde que devidamente justificada a vantagem, a Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador.

*§1º Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o órgão gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão.
(...)*

§2º Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

§3º As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 100% dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

§4º O instrumento convocatório deverá prever que o quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quíntuplo do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

- 5.13. Em conclusão, afirma-se que, com base no procedimento de adesão à ata de registro de preços, poderá o ente público contratar ou não, decisão que obviamente será



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

determinada também por aplicação do binômio conveniência e oportunidade, uma vez presente o interesse público.

6. DEFINIÇÃO DO OBJETO:

- 6.1. Adesão à Ata de Registro de Preços nº 07/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, Pregão Eletrônico N.º 04/2021, para efeito de **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC PARA SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL DE INFRAESTRUTURA, MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS, DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SISTEMAS E ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E OPERAÇÃO CONTINUADA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES**, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência e seus anexos, visando atender as demandas da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso.

7. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES:

- 7.1. O objeto está decomposto em 3 itens (Sustentação Operacional, Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação) para os quais há um Repertório de Serviços específico e uma UST (Unidade de Serviços Técnico) específica denominadas USTS, USTD e USTI.
- 7.2. A tabela a seguir apresenta os Itens e o seus respectivos Serviços, bem como a demanda máxima prevista de cada Item em suas respectivas UST (USTS, USTD e USTI).
- 7.3. Para efeito de contratação, o fornecimento do objeto do presente processo licitatório observará as qualidades e especificações técnicas registradas, na forma constante da Ata de Registro de Preços.
- 7.4. A estimativa dos serviços a serem contratados e a sua utilização foi baseada através da pesquisa de demandas, elaborada pela **Secretaria de Tecnologia da Informação**, levando em consideração o volume de serviços da ALMT.

Tabela - Quantitativo de UST por Item do Lote Único



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

ITEM	NO. SERVIÇO	SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE
Sustentação Operacional	1	Gerenciamento de Projetos em Infraestrutura	USTS	200.000
	2	Suporte técnico para atendimento aos usuários N1, N2 e N3		
	3	Suporte técnico para gestão, operação e manutenção de ambientes de TI		
	4	Suporte técnico para melhoria de qualidade de processos de TI		
	5	Administração de sistemas de segurança da informação		
	6	Administração de Banco de dados		
Desenvolvimento de Sistemas	7	Gerenciamento de Projetos	USTD	100.000
	8	Implementação de Sistemas		
	9	Análise de Sistemas		
	10	Integração de Sistemas		
	11	Web design para a implementação de interface de usuários		
	12	Treinamentos técnicos e funcionais de sistemas e tecnologias		
Desenvolvimento de Arquitetura de	13	Serviços de Gerenciamento de	USTI	119.700



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

Informação e Inovação		Projetos		
	14	Serviços de Levantamento e Análise de Requisitos		
	15	Serviços de desenvolvimento de ambientes de dados não-estruturados de Big Data e Data Lake		
	16	Serviços de desenvolvimento de sistemas baseados em inteligência artificial e tecnologias similares		
	17	Serviços de desenvolvimento de ambientes de dados estruturados de Data Warehouse e Data Marts		
	18	Serviços de criação e curadoria de produtos estratégicos, para desenvolvimento de soluções de inovação		
VALOR TOTAL			R\$ 26.872.375,00	

7.5. A descrição detalhada dos itens e seus serviços estão dispostos no Edital do Pregão Eletrônico e na Ata de Registro de Preços supracitados e seus anexos, e no ANEXO II deste Termo de Referência.

7.6. **Serviços de Sustentação Operacional – Serviços contínuos de sustentação das operações de uso dos sistemas e seus ambientes, e execução das manutenções de modo a garantir a continuidade e evolução destes sistemas. Serviços dimensionados em USTS e entrega medida por Índices de Nível de Serviço;**

7.6.1. Para a Sustentação Operacional, a utilização de um quadro estável e presencial de profissionais, devidamente qualificados, será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 7.6.2. No primeiro mês de vigência do contrato e a cada 3 (três) meses, a ALMT e a CONTRATADA farão uma avaliação dos projetos e das demandas da Assembleia, permitindo a atualização do planejamento de alocação da equipe.
- 7.6.3. Devido ao grau intenso de comunicação exigido pela sua metodologia e a sensibilidade das informações manuseadas pela ALMT, toda a equipe da CONTRATADA deverá ser alocada nas dependências da Assembleia, salvo estrita determinação em contrário.
- 7.6.4. Como forma de orientar no dimensionamento de suas equipes, a ALMT apresenta uma lista dos Perfis entendidos como necessários para a realização destes serviços. Ressalta-se o caráter orientativo desta lista, ficando a cargo da contratada definir a sua composição final.
- 7.6.5. No entanto, alguns perfis são considerados essenciais para os serviços. Para estes a ALMT estabelece de comprovação da existência dos mesmos nos quadros da contratada, ou do compromisso de contratação dos mesmos quando do início dos serviços, de acordo com o estabelecido TABELA - QUADRO DE PERFIS PARA COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA, deste Termo de Referência.
- 7.6.6. Para estes perfis, a contratada deverá apresentar as comprovações de que possui colaboradores que os atendem e que pertencem aos seus quadros (através de CTPS ou Contrato de Trabalho) ou que possui compromisso para a contratação destes colaboradores quando do início dos serviços. Além dos currículos e os certificados exigidos para cada perfil.
- 7.6.7. Ressalta-se que o quantitativo de USTS da Tabela acima servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, não trazendo nenhuma obrigação de contratação por parte da ALMT.
- 7.7. Serviços de Desenvolvimento de Sistemas – Serviços de desenvolvimento de sistemas e manutenção evolutiva em sistemas existentes. Serviços solicitados sob demanda, dimensionados em USTD e entrega medida por entregáveis.**
- 7.7.1. A quantidade proposta na Tabela acima se refere ao teto anual da demanda e a ALMT arroga-se o direito de requerer, livremente, a quantidade de USTD que julgar necessária (não há demanda mínima).



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 7.7.2. As demandas deste grupo estão relacionadas a manutenção evolutiva dos sistemas da ALMT bem como a criação de novos produtos que componham o quadro de ativos de sistemas que sustentam a execução das atividades operacionais. Os sistemas que fazem parte do quadro de manutenção estão descritos nos ANEXO II e ANEXO IV, deste Termo de Referência.
- 7.8. **Serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação – Serviços de criação de produtos voltados para uso de Ciência de Dados e Analytics e Serviços de Produtos conectadas a estratégias de inovação da ALMT. Serviços solicitados sob demanda, dimensionados em USTI e entrega medida por entregáveis.**
- 7.8.1. A quantidade proposta na Tabela de Quantitativo de USTI acima se refere ao teto anual da demanda e a ALMT arroga-se o direito de requerer, livremente, a quantidade de USTI que julgar necessária (não há demanda mínima).
- 7.8.2. As demandas pertencentes a este grupo são direcionadas ao desenvolvimento e construção de produtos ou sistemas analíticos e direcionados ao uso de Ciência de Dados bem como a produção de outros ativos ligados à estratégia de inovação e crescimento da ALMT na presença com a população e com as entidades governamentais que possam usufruir de melhorias processuais, beneficiando o erário.
- 7.9. **Métricas – USTS, USTD e USTI**
- 7.9.1. **Definição**
- 7.9.1.1. Considerando a necessidade da adoção de uma métrica que permitisse o pagamento vinculado a atividades executadas, artefatos entregues e a resultados e qualidade efetivamente alcançados pela CONTRATADA; considerando que para as métricas tradicionais de medição de serviços de TI, além do contrato para a execução de serviços de fábrica de software, seria necessária uma contratação adicional para a medição do tamanho dos serviços de TI e, considerando o reduzido quadro de profissionais disponíveis e a complexidade referente à gestão de contratos que utilizem métricas tradicionais de medição de serviços de TI, procurou-se definir uma métrica objetiva e que fosse aplicável aos serviços que serão requisitados pela Assembleia. Com base nestes requisitos, definiu-se que a unidade de medida a ser utilizada na presente contratação é a Unidade de Serviço Técnico – UST. Neste caso, dividida em USTS (Unidade de Serviço Técnico de Sustentação), USTD (Unidade de Serviço Técnico de Desenvolvimento) e USTI (Unidade de Serviço



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

de Arquitetura de Informação), todas baseadas num Repertório de Serviços, porém com atividades e dimensões específicas em cada repertório, considerado o item de serviços em questão (Serviços de Sustentação Operacional, Serviços de Desenvolvimento de Sistemas e Serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação).

7.9.1.2. Para nenhuma das modalidades de UST, e em nenhuma hipótese serão admitidos pagamentos pelo número de horas empenhadas. Todos os pagamentos serão medidos em UST (USTS, USTD e USTI), vinculados à resultados e serão realizados após a aceitação de todos os entregáveis requeridos e a avaliação dos níveis de serviços aplicáveis.

7.9.1.3. Os serviços de Sustentação Operacional serão realizados a partir da abertura de Chamados, registrados no Sistema de Acompanhamento de Chamados a ser disponibilizado pela CONTRATADA. A totalidade dos Chamados fechados no mês comporá a remuneração da CONTRATADA quanto aos serviços de Sustentação Operacional naquele mês.

7.9.1.4. Os serviços de Desenvolvimento de Sistemas e os serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação serão realizados a partir da abertura de Ordens de Serviço, registradas no Sistema de Acompanhamento de Ordens de Serviço a ser disponibilizado pela CONTRATADA. A totalidade das Ordens de Serviço fechadas no mês comporá a remuneração da CONTRATADA quanto a estes serviços naquele mês.

7.9.1.5. A remuneração de um Chamado ou de uma Ordem de Serviço será feita pela dimensão das suas atividades em USTS, USTD ou USTI, conforme aprovado pela ALMT.

7.9.1.6. Será adotado um valor único de referência para a USTS, outro para a USTD e outro para USTI, visando à simplificação da contabilização, das estimativas e da fiscalização do contrato.

7.9.2. Repertório de Serviços

7.9.2.1. O Repertório de Serviços é a lista de atividades que irão compor a execução dos Chamados ou das Ordens de Serviço e está apresentado no ANEXO X, deste Termo de Referência.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 7.9.2.2. A “estimativa de esforço” é uma estimativa provisória em USTS, USTD ou USTI de um determinado Chamado ou Ordem de Serviço. Quando analisada e aprovada pela ALMT, a estimativa passa a ser tratada como “medida de esforço”.
- 7.9.2.3. Na apresentação de cada Chamado ou Ordem de Serviço, será proposta pela CONTRATADA uma estimativa de esforço. A ALMT confirmará ou retificará o dimensionamento em USTS, USTD ou USTI, utilizando como referência sua metodologia e o Repertório de Serviços.
- 7.9.2.4. A medida de esforço não será alterada após aprovação da ALMT.
- 7.9.2.5. O Repertório de Serviços poderá ser ajustado durante a execução contratual, caso seja verificado que o escopo das atividades é maior ou diferente do que o originalmente previsto no Repertório. Neste caso, a CONTRATADA poderá solicitar a alteração do Repertório de Serviços, tanto para acréscimo de novas atividades como para o ajuste de alguma atividade existente, mediante a apresentação de justificativas.
- 7.9.2.6. A ALMT, como responsável final pela definição da dimensão em USTS, USTD ou USTI de cada Chamado ou Ordem de Serviço, analisará as justificativas e emitirá respostas, mesmo nos casos em que as solicitações não forem atendidas.
- 7.9.2.7. A atualização do Repertório também poderá ocorrer por iniciativa da ALMT.
- 7.9.2.8. As alterações podem ocorrer para aumentar ou reduzir a quantidade de USTS, USTD ou USTI de uma atividade e para incluir ou excluir atividades ao Repertório de Serviços.
- 7.9.2.9. Para os casos em que o Repertório não contemple estimativas para atividades a serem realizadas, a ALMT e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:
- 7.9.2.9.1. Analogia com outros itens do Repertório de Serviços.
 - 7.9.2.9.2. Aferição empírica com acompanhamento em tempo integral, por fiscal da ALMT, da dimensão do escopo, por meio de projeto piloto de reduzida duração, ou pelo monitoramento do trabalho da CONTRATADA.

7.9.3. Fator de Complexidade no Repertório de Serviços



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 7.9.3.1. A quantidade de USTS, USTD ou USTI a ser utilizada no dimensionamento de cada atividade depende da sua complexidade. No repertório de serviços, para cada atividade, há 4 colunas com quantitativos diferentes de USTS, USTD ou USTI a ser utilizado no dimensionamento da atividade, em função da sua complexidade.
- 7.9.3.2. A complexidade de uma atividade será determinada pelas suas características, de acordo com a tabela a seguir:

TABELA - COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES	
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	CONDIÇÃO PARA APLICAÇÃO DO FATOR DE COMPLEXIDADE
Baixa	Serviços com necessidade negocial clara; pouca interação com outros sistemas; poucas restrições apresentadas pelo legado; uso de tecnologia já bastante difundida; etc.
Média	Serviços com necessidade negocial incomum; maior interação com outros sistemas; maiores condições impostas por sistemas legados; tecnologia com poucos recursos de mercado disponíveis; etc.
Alta	Serviços com necessidade negocial complexa; muita interação com outros sistemas, a ponto de demandar alta criatividade e/ou especialidade no desenho da solução; interação com sistemas legados que dificultem o desenho de uma solução clara, demandando estratégias avançadas de desenvolvimento, migração; adoção de novas tecnologias com uso específico para resolução de problemas únicos; etc.
Especialista	Serviços com necessidades muito específicas que demandam profissionais com formação e qualificações únicas; criação de sistemas ou funcionalidades com problemas complexos de alto volume de dados ou transações e com arquitetura muito complexas; adoção de tecnologias de vanguarda que deem vantagem funcional a ALMT; etc.

- 7.9.3.3. A avaliação de complexidade deverá ser aplicada a cada atividade individualmente. Isto significa que, num Chamado ou em uma Ordem de Serviço, as atividades que os compõem poderão ter níveis de complexidade diferentes.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

7.9.3.4. Em nenhum caso poderá ser utilizado para compensar a falta de capacidade ou de eficiência dos profissionais alocados ao projeto.

8. DETALHAMENTO DAS SOLUÇÕES FORNECIDAS PELA ALMT

8.1. Para a execução dos serviços a ALMT deverá fornecer algumas soluções, as quais se encontram detalhadas no ANEXO I deste Termo de Referência.

9. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS PELA CONTRATADA

9.1. Os itens de serviço objeto do edital (Sustentação Operacional, Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação) encontram-se detalhados no ANEXO II deste Termo de Referência. Bem como os ambientes e as suas tecnologias estão descritos no ANEXO IV.

9.2. O entendimento destes serviços e das tecnologias e metodologias necessários para sua execução é fundamental para o entendimento das exigências atestatórias e curriculares deste Termo de Referência.

10. CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

10.1. Para seleção de empresa especializada no ramo de atividade compatível com o objeto deste Termo de Referência e visando o sucesso da contratação pretendida, exigir-se-á a seguinte documentação para Qualificação Técnica:

10.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito Público ou Privado em nome da empresa LICITANTE, que comprove(m) que ela tenha prestado serviço(s) pertinente(s) e compatível(is) com o objeto da licitação.

10.1.2. Caso o atestado seja emitido por pessoa jurídica de direito privado obrigatoriamente deverá ter reconhecimento de firma em Cartório de Notas;

10.1.3. O(s) atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público deverão trazer devidamente identificado o seu subscritor (nome, cargo, CPF ou matrícula);

10.1.4. Não será reconhecido e nem considerado válido o atestado de capacidade técnica emitida por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante a



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

empresa controladora ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da LICITANTE.

- 10.1.5. A licitante deverá apresentar pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica, admitindo-se o somatório de atestados, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em prazos, serviços e volumes com o objeto da licitação, consoante termos do §§ 1º, 3º e 4º do art. 30 e da jurisprudência abaixo:

§1º A comprovação de aptidão referida no inciso II do "caput" deste artigo no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, será feita por atestado fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, limitadas as exigências a: (Redação dada pela Lei 8.83, de 1994)

[...]

§3º Será sempre admitida a comprovação de aptidão através de certidões ou atestados de obras ou serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

[...]

Acórdão/TCU

Licitação sob a modalidade pregão: 1 – As informações demandadas nos atestados a serem apresentados por licitantes, para o fim de comprovação de capacidade técnica, devem ser dotadas de clareza, sendo que, no caso de dúvidas, cabe ao gestor público valer-se da faculdade contida no § 3º art. 43 da Lei 8666/1933, promovendo diligências, para saneamento dos fatos, se necessário. Precedente citado: Acórdão n.º 2551/2003, Plenário. Acórdão n.º 1924/2011 – Plenário, TC – 00.312/2011-8, rel. Min. Raimundo Carreiro, 27.07.2011.

- 10.1.6. Para que as comprovações de prazo, serviços e volumes sejam possíveis, os atestados de capacidade técnica deverão conter as seguintes informações dos serviços executados.

- a) Identificação do CONTRATANTE: Razão social / CNPJ / Endereço / Telefone.
- b) Número do Contrato.
- c) Data de início do contrato.
- d) Data de término do contrato.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- e) Objeto do Contrato.
 - f) Descrição sucinta dos principais serviços executados, as metodologias utilizadas, os principais entregáveis, e as ferramentas utilizadas na execução dos serviços.
 - g) Quantitativo de UST (USTS, USTD, USTI ou outra UST equivalente) do contrato.
 - h) Informações técnicas quanto aos componentes tecnológicos (ambientes de desenvolvimento, frameworks, linguagens de programação, sistemas operacionais, bancos de dados, virtualizadores e outros componentes) suportados e/ou utilizados durante a execução dos serviços.
 - i) Dados do responsável pelas informações, com Nome / Cargo / Telefone / Email / assinatura com firma reconhecida do signatário do atestado, para o caso de atestado de empresa privada.
- 10.1.7. Os atestados apresentados pela LICITANTE deverão passar por 3 comprovações, conforme a seguir: comprovação de prazo, comprovação de serviços e comprovação de volume, nesta ordem.
- 10.1.8. Para a comprovação de prazos, todos os atestados deverão se referir a contratos com duração mínima de 12 (doze) meses consecutivos.
- 10.1.9. Para a comprovação de serviços, os atestados devem conter, pelo menos 1 (um) dos serviços relacionados na Tabela - Quantitativo de UST por Item do Lote Único, deste Termo de Referência.
- 10.1.10. Considerando a totalidade dos atestados aprovados no item 10.1.9 (anterior), para cada item do escopo (Sustentação Operacional, Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação), deverão estar atendidos pelo menos 5 (cinco) dos serviços relacionados nos subitens na Tabela - Quantitativo de UST por Item do Lote Único, deste Termo de Referência.
- 10.1.11. Para comprovação de volume, o(s) atestado(s) aprovados no item Considerando a totalidade dos atestados aprovados no item 10.1.9 (anterior), para cada item do escopo (Sustentação Operacional, Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação), deverão estar atendidos pelo menos 5 (cinco) dos serviços relacionados nos subitens na Tabela - Quantitativo de UST por Item do Lote Único, deste Termo de Referência. (anterior) deverão somar 50% (cinquenta por cento)



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

do quantitativo total de UST (USTS, USTD e USTI) previsto na Tabela - Quantitativo de UST por Item do Lote Único, deste Termo de Referência.

- 10.1.12. Só serão considerados atestados baseados em UST (USTS, USTD, USTI ou outra equivalente).
- 10.1.13. O somatório do quantitativo de UST de diferentes atestados relativos a um mesmo contrato se limitará ao quantitativo total do contrato e seus aditivos.
- 10.1.14. Os termos USTS, USTD e USTI, em outros órgãos, podem ter denominações diferentes. A exigência para os atestados desta licitação é de que a métrica utilizada seja, minimamente, a de UST. Isto é, que contenha um repertório de serviços relacionando todas as atividades possíveis de serem realizadas nos serviços. E que cada atividade neste repertório tenha seu dimensionamento expresso numa quantidade de UST.
- 10.1.15. Um atestado poderá comprovar mais de uma experiência exigida. Será(ão) avaliado(s) apenas o(s) atestado(s) apresentado(s) relacionado(s) à prestação de serviços compatíveis ao objeto ora contratado.
- 10.1.16. Considerando os principais componentes tecnológicos, metodológicos e de serviços que compõem o ambiente da ALMT (ver ANEXO II – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS), além dos itens acima, ao menos um do(s) atestado(s) deverá comprovar que a licitante tenha:
- a) Experiência no gerenciamento e prestação de serviços de suporte tecnológico a sistemas e ambientes de TI, mínimo de 1 ano.
 - b) Experiência na prestação de serviços de administração de servidores, redes, ambientes tecnológicos de TI, mínimo de 1 ano.
 - c) Experiência na prestação de serviços de suporte e manutenção a cabeamento lógico estruturado, serviços elétricos e cabeamento elétrico estruturado.
 - d) Experiência na manutenção de base de conhecimento de soluções de incidentes e problemas. Pelo menos 1 ano.
 - e) Experiência no gerenciamento de projetos de sistemas, mínimo de 1 ano.
 - f) Experiência, mínimo de 1 ano, na prestação de serviços de desenvolvimento de sistemas, baseados nas tecnologias/ferramentas abaixo:



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

1. PHP 5 ou superior, com framework CodeIgniter, Zend Framework ou Symfony;
2. Java;
3. Genexus;
4. .Net;
5. Delphi;
6. Ruby on rails;
7. Hadoop;
8. Cloudera;
9. Microsoft PowerBI;
10. Oracle BI ou Oracle Analytics;
11. ElasticSearch;
12. Python.

g) Experiência na prestação de serviços especializados em pelo menos 2 (duas) das tecnologias analíticas como Business Intelligence (BI), Big Data ou Inteligência Artificial (IA) para apoio à descoberta e decisão aplicada no suporte às atividades de monitoramento comportamental e correlação de informações com bases externas para enriquecimento como IBGE, Mídias Sociais, Entidades de Classe, Bureau de Dados e outras fontes relevantes de informação para apresentação gráfica dos assuntos de interesses e das necessidades deste órgão.

h) Experiência em prestação de serviço em órgãos ou empresas do setor público no desenvolvimento, manutenção e suporte de sistemas e seus ambientes, mínimo de 1 ano.

i) Experiência na prestação de serviços de extração, transformação e carga de dados, mínimo de 1 ano.

j) Experiência em desenvolvimento mobile com tecnologia React Native, mínimo de 1 ano.

k) Experiência no desenvolvimento de processos eletrônicos com assinatura digital eletrônica e/ou infraestrutura de criptografia própria sem dependência de tecnologia do ICP Brasil, mínimo de 1 ano.

l) Experiência na implementação de arquitetura SOA com barramento de serviços, mínimo de 1 ano.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

m) Experiência no desenvolvimento e transferência de conhecimento em desenvolvimento de software seguro, mínimo de 1 ano.

10.1.17. Conforme previsto no item Para a Sustentação Operacional, a utilização de um quadro estável e presencial de profissionais, devidamente qualificados, será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade., "... a utilização de um quadro estável e presencial de profissionais, devidamente qualificados, para execução dos serviços de Sustentação Operacional será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade."

10.1.18. A TABELA - QUADRO DE PERFIS PARA COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA, abaixo, apresenta a relação destes perfis e identifica aqueles com conhecimentos imprescindíveis, considerando as tecnologias, metodologias e conhecimentos existentes nos ambientes e sistemas da ALMT.

10.1.19. Para cada um destes perfis, a LICITANTE deverá apresentar pelo menos 1 colaborador com as comprovações de que pertencem aos seus quadros (através de CTPS ou Contrato de Trabalho) ou que possui compromisso para a contratação destes colaboradores quando do início dos serviços (através de declaração de intenção de contratação da LICITANTE assinada pelo futuro colaborador). Além dos currículos e os certificados exigidos para cada perfil.

TABELA - QUADRO DE PERFIS PARA COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA	
PERFIL	PERFIS COM COMPROVAÇÃO OBRIGATÓRIA
Gerente de Projetos	X
Coordenador de Infraestrutura de TI	X
Analista de Rede/S.O.	
Administrador de Banco de Dados	X
Analista de Segurança	X
Coordenador de Suporte Técnico de TI	
Analista de Suporte Pleno	
Analista de Suporte Sênior	
Técnico Atendimento de Campo	
Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas	
Scrum Master	X
Arquiteto de Aplicações	
Analista de Sistemas / Desenvolvedor Sênior	X
Analista de Sistemas / Desenvolvedor Pleno	



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

Analista de Negócios	X
Analista de Testes Pleno	
Analista de Testes Junior	
Web designer	
Analista de BI	
Cientista de Dados	X
Engenheiro de Dados	

10.1.20. Considerando a especificidade do serviço a ser oferecido na contratação em tela, se faz necessário e imprescindível as exigências especificadas neste item.

11. DOS CRITÉRIOS DE ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

- 11.1. A proposta deverá observar os requisitos definidos neste Termo de Referência.
- 11.2. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal e operacional de modo a garantir os níveis de serviços definidos.
- 11.3. A licitante vencedora deve apresentar Declaração de que manterá profissionais com os perfis e qualificações mínimas exigidas no ANEXO III, com o compromisso de atualizá-los sobre as novas versões de hardware e software, que forem lançadas pelos fabricantes, descritos no Ambiente Tecnológico da ALMT.
- 11.4. A Proposta de Preço será preenchida em conformidade com o ANEXO VIII - Modelo de Proposta de Preços, deste Termo de Referência.
- 11.5. Todos os custos com equipamentos, instalações, frete, tributos e tudo mais que for solicitado neste Termo de Referência devem ser considerados para cálculo da proposta.
- 11.6. Nos termos da IN SLTI/MPOG nº 02/2008, art. 29, serão desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades; não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência; apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis ou que subestimem quantitativos e valores referenciais estimados, previstos neste Termo de Referência.

12. DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 12.1.1. Os serviços de Sustentação Operacional, por definição, obedecem ao requisito de disponibilidade permanente, sendo obrigação da CONTRATADA assegurar que os Acordos de Níveis de Serviços estipulados pela ALMT sejam cumpridos. As falhas na manutenção da disponibilidade dos serviços nos níveis contratados, implicará em penalidades proporcionais a tais falhas.
- 12.1.2. Os serviços de Sustentação Operacional compreendem: o suporte à operação de sistemas, a manutenção e correção de sistemas e suporte a infraestrutura, descritos no ANEXO II deste Termo de Referência.
- 12.1.3. Os serviços de Sustentação Operacional serão executados mediante a resolução de Chamados que serão abertos pela equipe da CONTRATADA com base nas demandas surgidas nos ambientes e sistemas que compõem o escopo dos serviços da ALMT.
- 12.1.4. Os Chamados poderão ser de dois tipos:
- 12.1.4.1. Chamados Emergenciais, que são aqueles cuja urgência de resolução determina que sua execução seja realizada antes do seu dimensionamento. Ao final, quando ele for concluído, a CONTRATADA fará seu dimensionamento, baseado nas atividades do Repertório de Serviços e o apresentará a ALMT que o aprovará ou solicitará ajustes. Somente após a aprovação final do dimensionamento por parte da ALMT o Chamado poderá ser fechado e encaminhado para cobrança.
- 12.1.4.2. Os Chamados Planejavéis, são aqueles que não possuem uma urgência grande e, portanto, podem seguir um ciclo de entendimento, especificação, dimensionamento, aprovação, execução, homologação e fechamento. Neste caso, uma vez fechado, o Chamado poderá ser encaminhado para cobrança, mas considerando o dimensionamento realizado no início do ciclo acima.
- 12.1.4.3. Em algumas situações, embora o Chamado não seja urgente, devido a sua simplicidade, este poderá não requerer todas as etapas do ciclo de execução apresentado.
- 12.1.4.4. A determinação da urgência de um Chamado será feita com base na Tabela - Severidade de Chamados, a seguir:

TABELA 5 - SEVERIDADE DE CHAMADOS			
Disponibilidade/	Disponível	Parcialmente	Indisponível



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

Criticidade		Disponível	
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

12.1.4.5. A composição de Severidade deverá seguir os descritivos de Disponibilidade e Criticidade iniciais, conforme abaixo:

12.1.4.6. Criticidade: Classifica a relevância de determinado recurso (equipamentos como impressora, desktop, notebook, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio.

12.1.4.6.1. Criticidade Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente somente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

12.1.4.6.2. Criticidade Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

12.1.4.6.3. Criticidade Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.

12.1.4.7. Disponibilidade: Classifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado).

12.1.4.7.1. Disponível: São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

12.1.4.7.2. Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente.

12.1.4.7.3. Indisponível: São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

12.1.5. O valor de faturamento de cada Chamado será obtido pela multiplicação do preço unitário da USTS pelo “esforço medido”, isto é, pela quantidade total de USTS aprovada pela ALMT para o Chamado.

12.2. DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E DESENVOLVIMENTO DE ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

12.2.1. Para o Desenvolvimento de Sistemas e o Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, o Gestor do Contrato emitirá Ordens de Serviço (OS) conforme modelo definido no ANEXO IX.

12.2.2. Cada Ordem de Serviço, antes de ser executada, passará por um ciclo composto de entendimento, especificação, dimensionamento, aprovação, execução, homologação e encerramento. Este ciclo seguirá os princípios das metodologias ágeis para os serviços de Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação.

12.2.3. A metodologia ágil a ser utilizada será definida de comum acordo entre ALMT e CONTRATADA no início dos serviços.

12.2.4. A CONTRATADA deverá manter nas instalações da ALMT, um preposto tecnicamente qualificado, com atribuição para receber e dar andamento à execução das Ordens de Serviço, promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços entregues (gestão dos serviços), supervisionar e controlar os recursos humanos empregados na prestação dos serviços, respondendo perante a ALMT por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus colaboradores.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 12.2.5. Os serviços de Desenvolvimento de Sistemas compreendem os descritos no ANEXO II – item 1.2. e os serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação compreendem os descritos no ANEXO II-Item 1.3.
- 12.2.6. Visando facilitar as reuniões, os levantamentos de requisitos, as homologações e os treinamentos, entre as equipes da ALMT e da CONTRATADA, se faz necessário que a Fábrica de Software seja situada no município de Cuiabá-MT. Estes eventos presenciais ocorrem de forma mais rápida e se mostram mais produtivos, produzindo melhores resultados, quando executados de forma presencial pela CONTRATADA. Desta forma, a presença a localização da Fábrica de Software da CONTRATADA no município de Cuiabá se faz necessária.
- 12.2.7. Todo serviço de desenvolvimento sistemas e melhorias de sistemas envolvendo a introdução ou alteração de funcionalidades nos sistemas, ou o Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação somente será executado pela CONTRATADA mediante uma Ordem de Serviço, emitida por representante da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Gestor do Contrato) da ALMT.
- 12.2.8. As Ordens de Serviço, emitidas pela ALMT, serão consideradas como adendos ao contrato e deverão descrever os serviços de forma detalhada, contemplando a identificação do tipo de serviço, a complexidade, os prazos, os requisitos de qualidade, e o responsável pelo atesto na ALMT.
- 12.2.9. A CONTRATADA, após a análise da Ordem de Serviço, deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proposta de execução indicando atividades necessárias e os quantitativos de USTD ou USTI estimados para sua execução.
- 12.2.10. A ALMT poderá recusar, fundamentadamente, a proposta de execução apresentada pela CONTRATADA. Neste caso, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação para validação pela ALMT. Este ciclo poderá se repetir até que a ALMT aprove a proposta da CONTRATADA.
- 12.2.11. O início dos trabalhos só poderá se dar após a aprovação da proposta de execução da Ordem de Serviço pela ALMT.
- 12.2.12. O aceite e posterior pagamento ou quitação de uma Ordem de Serviço não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas ao objeto de desenvolvimento da mesma.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

12.2.13. O encerramento da Ordem de Serviço deverá ser acompanhado dos Relatórios de Acompanhamento de Ordem de Serviço, contendo a situação das atividades previstas na Ordem de Serviço, as funcionalidades desenvolvidas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, produtos e artefatos entregues e atas de reuniões ocorridas durante sua execução.

12.2.14. O modelo de Ordem de Serviço encontra-se definido no ANEXO IX.

13. **DAS DIRETRIZES METODOLÓGICAS**

13.1. A CONTRATADA poderá seguir diretrizes metodológicas no sentido de assegurar a qualidade dos serviços, através do uso de práticas consagradas pelo mercado, que são:

13.1.1. Gestão de Infraestrutura aderente às orientações do ITIL (IT Infrastructure Library).

13.1.2. Modelo de gestão de projeto orientado de acordo com as diretrizes do PMI (Project Management Institute).

13.1.3. Metodologia de desenvolvimento de sistemas baseadas em Análise Essencial e Orientação a Objeto.

13.1.4. SCRUM - metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software.

13.1.5. RUP – Rational Unified Process.

13.1.6. MASP – Método de análise e solução de problemas.

13.1.7. NBR ISO 9000/2000.

13.1.8. NBR-ISO/IEC 17799.

13.1.9. ISO 27001.

13.1.10. CMM - Capability Maturity Model.

13.1.11. CMMI - Capability Maturity Model Integration.

13.1.12. COBIT - Control Objectives for Information and related Technology.

13.1.13. MPS-BR/SW.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

13.1.14. IDEF – Integration Definition for Functions Modeling.

13.1.15. EPC – Event Driven Process Chain.

13.2. Desta forma, deverão estar garantidos:

13.2.1. Maior controle nos processos e menores riscos envolvidos.

13.2.2. Eliminação de tarefas redundantes.

13.2.3. Definição clara e transparente de funções e responsabilidades.

13.2.4. Maior qualidade no serviço prestado.

13.2.5. Flexibilidade na gestão da mudança.

13.2.6. Possibilidade de medir a qualidade dos serviços prestados.

13.2.7. Gestão mais eficiente da infraestrutura e dos serviços prestados.

14. **DOS PRAZOS**

14.1. **Prazo de vigência e início de execução dos serviços**

14.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser objeto de sucessivas prorrogações, após avaliação da qualidade dos serviços prestados e dos preços praticados no mercado, até que seja alcançado o prazo máximo admitido em lei nos termos do art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

14.2. **Prazos de desenvolvimentos**

14.2.1. A ALMT estabelece que, em razão do contrato vigorar por 12 meses, nenhum prazo de desenvolvimento poderá ultrapassar este limite.

14.3. **Criticidade das ordens de serviço e prazo de início de atendimento**

14.3.1. Quanto à criticidade de uma Ordem de Serviço, que determinará o prazo para o início do seu atendimento, a sua criticidade será classificada conforme Tabela - Prazos de Início de Atendimento de Ordens de Serviço, abaixo:

TABELA - PRAZOS DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

CRITICIDADE	TIPO DE OCORRÊNCIA	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO
Alta	Demanda emergencial ou legal	Em até 01 (um) dia, contado da data do recebimento da Ordem de Serviço
Média	Necessidade de adequação rápida em sistema em produção	Em até 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da Ordem de Serviço.
Baixa	Necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção	Em até 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da Ordem de Serviço.

14.4. Prazo para implantação das soluções tecnológicas de gestão dos serviços de TI e de monitoramento

14.4.1. O prazo para o pleno funcionamento e adequação necessária da Solução Tecnológica de gestão dos serviços de TIC e monitoramento no ambiente da ALMT será de 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato e deverá ser implementada, prioritariamente, com as configurações necessárias para analisar, documentar e relatar todas as metas e glosas previstas neste Termo de Referência.

14.4.2. Todas as metas, glosas e demais métricas serão computadas diretamente na Solução Tecnológica implantada.

14.4.3. O não cumprimento do prazo de implantação da Solução Tecnológica implicará na redução no valor do pagamento dos serviços, salvo justificativa aceita pela ALMT. O valor percentual de redução a ser aplicado é representado pelo valor máximo de redução 5% (cinco por cento) sob o valor do faturamento mensal dividido pelo número de dias úteis do mês, multiplicado pelo número de dias de atraso.

15. DOS HORÁRIOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A CONTRATADA deverá escalonar a disponibilidade dos seus colaboradores para a execução dos serviços de Sustentação Operacional em comum acordo com a ALMT, para atender ao período das 0h às 24hs, todos os dias da semana, inclusive feriados.

15.2. Os serviços de Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação serão prestados no horário de 08h às 18h, de segunda-feira à sexta-feira.

15.3. Excepcionalmente, poderá haver a necessidade de realização de atividades de serviços de Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

fora dos horários estabelecidos, tanto em dias úteis, quanto aos sábados, domingos e feriados. Se executados nas instalações da ALMT, estes trabalhos, fora dos horários estabelecidos, somente poderão ser realizados quando autorizados previamente pela ALMT.

16. LOCAL E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

- 16.1. A prestação de serviços contínuos de Sustentação Operacional ocorrerá na Secretaria de Tecnologia da Informação, no edifício Dante Martins de Oliveira, Piso térreo, localizado na Avenida André Antônio Maggi, nº 06, Bairro Centro Político Administrativo – Cuiabá, Mato Grosso, Brasil.
- 16.2. A prestação dos serviços de Desenvolvimento de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação ocorrerá, preferencialmente, a partir da Fábrica de Software da CONTRATADA situada no município de Cuiabá. Eventualmente, e de comum acordo entre CONTRATADA e ALMT, parte dos serviços desta natureza poderá ser executada nas instalações da ALMT, no endereço mencionado no item anterior.
- 16.3. Nos termos dos artigos 73 a 76 da Lei 8.666/1993, o objeto do presente Termo de Referência será recebido:
- 16.3.1. Provisoriamente, pela Secretaria de Tecnologia da Informação, no ato da entrega, para posterior verificação da conformidade dos produtos e/ou serviços com as especificações.
- 16.3.2. Se for constatada desconformidade do(s) produtos e serviços apresentado(s) em relação às especificações, a CONTRATADA deverá efetuar a troca ou correção, no prazo estabelecido neste termo de referência, a contar do recebimento da solicitação.
- 16.3.3. Neste caso, o recebimento do(s) produto(s) e/ou serviços escoimado(s) dos vícios que deram causa a sua troca será considerado recebimento provisório, ensejando nova contagem de prazo para o recebimento definitivo.
- 16.3.4. Definitivamente, no prazo estabelecido neste Termo de Referência, contados do recebimento provisório, após criteriosa inspeção e verificação e análise por Comissão de Recebimento, a ser designada, de que os bens ou serviços a serem adquiridos encontram-se em perfeitas condições de utilização, além de atenderem às especificações do objeto contratado.
- 16.4. O aceite/aprovação do(s) produto(s) ou serviço(s) pelo órgão licitante não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA por vícios de quantidade ou qualidade do(s)



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

produto(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se a Assembleia Legislativa de Mato Grosso as faculdades previstas no art. 18 da Lei n.º 8.078/90.

- 16.5. Nos serviços de Sustentação Operacional, o gestor do contrato receberá o relatório de desempenho. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente Relatório de Desempenho apresentando os índices alcançados em todos os indicadores de níveis de serviços e anexar às Ordens de Serviço referentes aos serviços, junto com o faturamento mensal, contendo a aferição de indicadores de níveis de serviço, enviado pela CONTRATADA. O gestor verificará seus valores, procederá ao cálculo de eventuais penalidades em caso de descumprimento dos acordos de níveis de serviços, e atestará a execução dos serviços contratados para o pagamento correspondente.
- 16.6. A inspeção pode gerar a recusa de artefatos por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela STI.
- 16.7. A CONTRATADA deverá codificar os programas seguindo os padrões definidos pela ALMT.
- 16.8. A CONTRATADA deverá produzir todos os artefatos mencionados nas metodologias definidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação.
- 16.9. A CONTRATADA será responsável pelas atividades de homologação do sistema, no ambiente computacional da ALMT, com a seguinte abrangência:
 - 16.9.1. Os requisitos de segurança, buscando proteger as informações de clientes, a integridade dos dados, da aplicação e do ambiente;
 - 16.9.2. Os requisitos do negócio, disponibilizando o sistema para avaliação dos usuários quanto ao atendimento dos requisitos contratados;
 - 16.9.3. O acompanhamento da execução dos testes no ambiente de homologação;
 - 16.9.4. O acompanhamento das atividades de homologação pelo usuário final.
- 16.10. A ALMT deverá disponibilizar um ambiente de teste e homologação de sistemas, compatível com o ambiente de produção, a fim de assegurar que o comportamento do sistema não será alterado quando transferido para o ambiente de produção.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 17.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório ou a sublocação dele.
- 17.2. Considerando o objeto do presente processo por Unidade de Serviço Técnico, a empresa contratada poderá ter em seu quadro: funcionários, terceirizados, prestadores de serviços especializados, desde que comprovado o vínculo através de contrato assinado entre as partes e que atendam demandas específicas deste contrato.

18. DA FISCALIZAÇÃO

- 18.1. No momento da contratação será realizada a nomeação, pela Assembleia Legislativa, da comissão ou servidor do quadro para exercer a fiscalização do contrato.
- 18.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos pelos representantes da ALMT, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.3. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.
- 18.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato.
- 18.5. Na fiscalização do cumprimento das eventuais obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

18.6. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, quando for o caso, a seguinte documentação:

18.6.1. Relação dos colaboradores, contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços;

18.6.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e Exames Médicos Admissionais dos colaboradores e responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e

18.6.3. Contrato de trabalho, quando se tratar de profissional terceirizado.

18.6.4. Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando for o caso, e quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF), quando for o caso:

18.6.4.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da ALMT;

18.6.4.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador ALMT;

18.6.4.3. Cópia dos contracheques dos colaboradores relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

18.6.4.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

18.6.4.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

18.6.5. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, quando for o caso:



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 18.6.5.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos colaboradores prestadores de serviço, devidamente homologados, quando aplicável e exigível pelo sindicato da categoria;
- 18.6.5.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 18.6.5.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 18.6.5.4. Exames médicos demissionais dos colaboradores dispensados.
- 18.7. A ALMT deverá analisar a documentação solicitada acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- 18.8. O fornecimento dos materiais e a execução dos serviços em desacordo com o objeto deste documento sujeitará a aplicação das sanções legais cabíveis.
- 18.9. O representante da Assembleia anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 18.10. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.
- 18.11. É assegurado à fiscalização o direito de ordenar a suspensão dos serviços sem prejuízo das penalidades a que fica sujeita a CONTRATADA e sem que esta tenha direito a indenização, no caso de não ser atendida em até 4 (quatro) horas, a contar da comunicação pelo gestor do contrato, qualquer reclamação sobre defeito em serviço executado.
- 18.12. Caberá a fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.
- 18.13. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o acordo de níveis de serviços entre a ALMT e a CONTRATADA.
- 18.14. Exercer a fiscalização do contrato, na forma estabelecido neste Termo de Referência.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 18.15. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
- 18.16. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 18.17. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficializar ao Ministério do Trabalho.
- 18.18. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 18.19. A ALMT poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.
- 18.20. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:
- 18.21. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):
- 18.21.1. Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os colaboradores que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas, quando for o caso;
 - 18.21.2. Para os profissionais terceirizados, a planilha conterá informações sobre o contrato de trabalho firmado com o profissional e as informações acima que forem pertinentes a este regime de contratação.
 - 18.21.3. Todas as anotações contidas na CTPS dos colaboradores serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado, quando for o caso;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 18.21.4. Para os colaboradores contratados no regime da CLT, o salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);
- 18.21.5. Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;
- 18.21.6. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura);
- 18.21.7. Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;
- 18.21.8. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;
- 18.21.9. Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.22. Fiscalização diária:
- 18.22.1. Devem ser evitadas ordens diretas, eventuais reclamações ou cobranças da ALMT dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da CONTRATADA.
- 18.22.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.
- 18.23. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos colaboradores, respeita a estabilidade provisória de seus colaboradores e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos colaboradores no dia e percentual previstos, quando for o caso.
- 18.24. A ALMT deverá solicitar, por amostragem, aos colaboradores, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes, quando for o caso.
- 18.25. Ao final de um ano, todos os colaboradores devem ter seus extratos avaliados.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

18.26. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

18.26.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

18.26.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

18.28. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

18.29. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.30. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

18.31. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

18.32. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 18.33. O representante da ALMT deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 18.34. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 18.35. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 18.36. O representante da ALMT deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.37. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, quando for o caso, ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da ALMT, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.38. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a ALMT comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 18.38.1. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a ALMT poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos colaboradores da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 18.38.2. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela ALMT para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 18.38.3. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a ALMT e os colaboradores da CONTRATADA.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

18.38.4. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias, quando for o caso.

18.38.5. A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da ALMT ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

19. DA VISTORIA

19.1. A visita técnica será agendada, em horário comercial, junto à STI através do telefone (065) 3313-6459.

19.2. As vistorias serão realizadas de acordo com os seguintes termos e condições:

19.3. Para a vistoria, o contratado, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

19.4. A Declaração de Vistoria deverá ser assinada pelos representantes dessa instituição e da contratada, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico dessa instituição e das condições técnicas para sua realização.

19.5. A Contratada deverá apresentar a Declaração de Vistoria impressa em papel timbrado da empresa, em duas vias, em papel A4 e com seus dados e de seu representante, devidamente preenchidos.

19.6. A Contratada poderá optar pela não realização da vistoria, para tanto deverá apresentar, junto com a proposta de preços, a Declaração de Recusa de Vistoria, devidamente assinada por seus representantes legais.

19.7. A Contratada se optar pela não realização da vistoria estará se responsabilizando por todas as condições de prestação dos serviços, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços.

20. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

20.1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o acordo de níveis de serviços entre a ALMT e a CONTRATADA.

20.2. O não cumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço implicará redução no valor do pagamento mensal dos serviços contínuos de sustentação operacional, salvo justificativa aceita pela ALMT.

20.2.1. Níveis de Serviço

20.2.1.1. Serviços Sustentação Operacional medidos em USTS

20.2.1.1.1. Indicador de Disponibilidade de Mensageria e Colaboração.

TABELA - DMC	
Nº01 DISPONIBILIDADE DE MENSAGERIA E COLABORAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 95\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da ALMT.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDMC = (1 - \sum TIS) \times 100$ TTP Onde: IDMC: Índice de disponibilidade de serviço $\sum TIS$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do Serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O índice será calculado sobre os serviços no ambiente de produção.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração.

Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.

20.2.1.1.2. Indicador de disponibilidade da REDE.

TABELA - DRE	
Nº02 DISPONIBILIDADE DA REDE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade da rede.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 95\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da ALMT.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDRE = (1 - \Sigma TIS) \times 100$ TTP Onde: IDRE: Índice de disponibilidade de serviço ΣTIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento efetivo da rede, sua disponibilidade e em



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

se detectando falhas ou defeitos oriundos de equipamentos, cabeamento, estruturas físicas ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

20.2.1.1.3. Indicador de Disponibilidade dos Servidores.

TABELA - DAS	
Nº03 DISPONIBILIDADE DOS SERVIDORES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos Servidores
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da ALMT.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDSA = (1 - \sum TIS) \times 100$ TTP Onde: IDSA: Índice de disponibilidade de serviço $\sum TIS$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento efetivo dos funcionamentos dos servidores e sua disponibilidade operacional e em se detectando



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

falhas ou defeitos oriundos de componentes, cabeamento, estruturas físicas ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

20.2.1.1.4. Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Internet/Web.

TABELA - DIW	
Nº04 DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INTERNET/WEB	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de acesso à Internet de entrada e saída
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da ALMT.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDIW = (1 - \sum TIS) \times 100$ TTP Onde: IDIW : Índice de disponibilidade de serviço $\sum TIS$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP : Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço ou falta do fornecimento de link externo, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento da disponibilidade do acesso de todos os



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

canais de acesso externo da ALMT, garantindo que aplicações como o Portal da ALMT estejam sempre disponíveis para a população acessá-lo.

Se detectadas falhas ou defeitos oriundos de fornecimento de links externos, bloqueios de firewall, servidor inoperante ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

20.2.1.1.5. Indicador de Resolução de Incidentes no Prazo.

TABELA - SIP	
Nº05 SOLUÇÃO DE INCIDENTES ABERTOS PELO SERVICE DESK NO PRAZO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho e disponibilidade sobre o atendimento à incidentes abertos pelo Service Desk no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%. Tempo de resolução de incidentes classificados como Prioridade Crítica em até 2 (duas) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Alta em até 4(quatro) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Média em até 8(oito) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Baixa em até 12(doze) horas.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 90\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	Relação dos incidentes abertos e atendidos, contendo o identificador do incidente pelo Service Desk, sua classificação, data abertura, data da conclusão, tempo do atendimento e a OS vinculada. A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da ALMT. O relatório será gerado pelo Service Desk e entregue a ALMT para avaliação.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ISIP = (1 - \Sigma IFP) \times 100$ IAS Onde: ISIP: Índice de solução de incidentes ΣIFP: Somatório dos incidentes não atendidos no prazo no período IAS: Total de chamados de terceiro nível abertos pelo Service Desk, referentes à incidentes, no período.

20.2.1.1.6. Indicador de Disponibilidade dos Bancos de Dados

TABELA - DBD	
Nº06 Disponibilidade dos Bancos de Dados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos bancos de dados
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da ALMT.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDBD = (1 - \Sigma TIS) \times 100$ TTP Onde: IDBD: Índice de disponibilidade de serviço ΣTIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O índice será calculado sobre o acesso aos bancos de dados no ambiente de produção.

OBS: Os percentuais de glosa serão somados e descontados do valor mensal referente aos serviços contínuos de sustentação operacional



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

20.2.1.2. **Serviços de Desenvolvimento de Sistemas, medidos por USTD, e Serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, medidos por USTI.**

20.2.1.2.1. **Cumprimento de prazo de início de execução de Ordem de Serviço**

TABELA - QED	
Nº07 CUMPRIMENTO DE PRAZO INICIAL DE ORDEM DE SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar a capacidade do fornecedor de atender à solicitação de um serviço dentro do prazo acordado junto a ALMT, isto é, alocando recursos no prazo de 10 (dez) dias e, consequentemente, dando início ao serviço neste mesmo prazo. Quanto maior este índice melhor a pontualidade ao atendimento às demandas.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 85%
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 85\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	Tempo de resolução de demanda emergencial ou legal, em até 01 (um) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço. Tempo de resolução de demanda de necessidade de adequação rápida em sistema em produção, em até 03 (três) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço. Tempo de resolução de demanda de necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção, em até 03 (três) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço. A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal referente ao cumprimento do prazo estabelecido para iniciar os serviços, a partir da data de sua abertura.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ordens de Serviço atendidas x 100 / Quantidade de Ordens de Serviço solicitadas
Observações	O tempo total do período é contado a partir da data determinada de conclusão da Ordem de Serviço, com a que efetivamente ocorreu. O indicador afere quantas vezes ocorreu este tipo de atraso.

20.2.1.2.2. **Ordens de Serviço Executadas no Prazo**



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

TABELA - CUMPRIMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO	
Nº08 CUMPRIMENTO DE PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar a capacidade do fornecedor de executar uma Ordem de Serviço dentro do prazo acordado junto a ALMT. Quanto maior este índice melhor a pontualidade ao atendimento às demandas.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 85%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 85\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal a ser anexado às Ordens de Serviço, referente ao cumprimento do prazo estabelecido de conclusão da Ordem de Serviço a partir da data de sua abertura.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ordens de Serviço executadas no prazo x 100 / Quantidade de Ordens de Serviço solicitadas
Observações	O tempo total do período é contado a partir da data determinada de conclusão da Ordem de Serviço, com a que efetivamente ocorreu. O indicador afere quantas vezes ocorreu este tipo de atraso.

OBS: Os percentuais de glosa serão somados e descontados do valor referente à Ordem de Serviço em referência.

- 20.3. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente Relatório de Desempenho apresentando os índices alcançados em todos os indicadores de níveis de serviços e anexar às Ordens de Serviço referentes aos serviços, junto com o faturamento mensal.
- 20.4. Para os serviços de Desenvolvimento de Sistemas e os serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, a unidade solicitante dos serviços emitirá Termo de Aceitação do Serviço no prazo definido na Ordem de Serviço, após a avaliação dos serviços realizados. Poderá haver prorrogação do prazo inicial previsto para o aceite, a critério da STI.
- 20.5. A inspeção pode gerar a recusa de artefatos por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela STI.

21. DO MODELO DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

21.1. O índice de qualidade dos serviços de Desenvolvimento de Sistemas e serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação será calculado com base nos indicadores abaixo:

TFC - Total de Falhas Encontrados pelo Cliente:

Quantidade de falhas encontradas pelo cliente na área técnica ou pelo usuário final.

O TFC será calculado usando fatores de severidade sobre os tipos de falhas encontradas nos entregáveis por categoria, pela fórmula abaixo:

$$\text{TFC} = \text{QTD FALHAS} \times \{\text{Fator Severidade}\} / \text{QTD TOTAL DE FALHAS DA ENTREGA}$$

Exemplo: Categoria do Entregável: Documentos

(3 falhas baixas x 1 / 10 falhas) x 100 = 30%

(5 falhas médias x 2 / 10 falhas) x 100 = 100%

(1 falha altíssima x 5 / 10 falhas) x 100 = 50%

TFC FINAL = 30% + 100% + 50% = 60% do entregável com falhas.

Limite máximo aceito no TFC = 10%

TMR - Tempo Médio de Reparo:

Tempo médio de resolução das falhas encontradas pelo cliente.

O TMR não poderá ser superior a 20% do tempo de desenvolvimento do entregável.

TSRF - Taxa de Sucesso da Resolução de Falhas:

É a Quantidade de Falhas Resolvidas - Quantidade de Falhas Reabertas pelo Cliente / Quantidade de Falhas Resolvidas x 100.

O TSRF não poderá ser inferior a 90%. Em caso de reincidência do erro o indicador de TFC do entregável terá o fator de complexidade substituído pela severidade de incidência.

Cada medição será feita de acordo com os EAP (ou outro documento, quando cabível) criados para cada requisição feita pela ALMT que identifique claramente os entregáveis que deverão ser avaliados.

TABELA - SEVERIDADE			
SEVERIDADE	PESO	SEVERIDADE NA REINCIDÊNCIA	PESO
Altíssima	5	Altíssima	7
Alta	3	Alta	4
Média	2	Média	3
Baixa	1	Baixa	1
Não se aplica à contratada	0	Não se aplica à contratada	0

TABELA - TIPO DE FALHA	
TIPO DE FALHA	SEVERIDADE
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: DOCUMENTOS	
1. Documentos fora do padrão estabelecido pela ALMT	Média
2. Preenchimento em discordância com o estabelecido pela ALMT	Média
3. Erros de escrita	Baixa



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

4. Conteúdo em desacordo com os requisitos	Média
5. Especificação incorreta ou incompleta feita pelo solicitante de negócio	Não se aplica
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (USABILIDADE)	
1.O produto NÃO apresenta as mensagens conforme especificações	Alta
2. O produto apresenta botões que não executam a operação correta	Média
3. O produto apresenta erro não tratado (bug)	Alta
4. As telas não estão adequadas nas versões do browser definidas pela ALMT	Altíssima
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (REQUISITOS)	
1.O produto NÃO atende aos requisitos funcionais	Altíssima
2.O produto NÃO atende aos requisitos condicionantes	Alta
3.O produto NÃO atende aos requisitos não-funcionais	Altíssima
4.O produto NÃO atende às regras de negócio	Altíssima
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (CODIFICAÇÃO)	
1. Lógica duplicada	Média
2. Função desnecessária	Baixa
3. Verificação de variável incorreta	Média
4. Iteração de loop errada	Média
5. Ausência da condição de teste	Média
6. Ausência de cálculos solicitados	Média
7. Falha de arredondamento ou de truncagem	Média
8. Falha de conversão	Média
9. Perda de precisão	Média
10. Interrupções tratadas incorretamente	Média
11. Timing de entrada e saída incorreto	Média
12. Falha de timing que ocasiona perda de dados	Média
13. Argumentos inconsistentes da sub-rotina	Média
14. Dados inicializados incorretamente	Média
15. Dados acessados ou armazenados incorretamente	Média
16. Índice ou flag com valor incorreto	Média
17. Variável de dados referenciada incorretamente	Média
18. Dados referenciados fora dos limites	Média
19. Escala ou unidade dos dados incorreta	Média
20. Dados dimensionados incorretamente	Média
21. Tipo de variável incorreta	Média
22. Escopo do dado incorreto	Média
23. Variável subscrita incorretamente	Média
24. Atribuição de nomes diferentes a uma mesma variável (no mesmo local de memória)	Média
25. Variável definida e nunca utilizada	Baixa
26. Uso de variável global proibida	Média
27. Uso de comentários de forma que possa expor detalhes de implementação	Baixa
28. Desrespeito à nomeação padronizada de variáveis	Baixa
29. Erro de formatação de código (número de caracteres por linha, endentação)	Baixa
30. Uso de comandos proibidos	Média
31. Passagem incorreta de parâmetros entre programas	Média
32. Variável usada antes de ser inicializada	Média
33. Leitura de arquivo não aberto ou depois de ele ter sido fechado	Média
34. Violação de Camadas no padrão MVC	Baixa
35. Utilização incorreta de Front Controller	Baixa
36. Organização de classes/pacotes/arquivos em desacordo com padrão ALMT	Baixa
37. Uso de Taglibs em vez de Scriptlets	Baixa
38. Não realização de críticas de dados no navegador(browser) de Internet	Baixa



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

39. Documentação de código inexistente ou em desacordo com a implementação	Baixa
40. Não realização de críticas de dados na camada de Internet	Média
41. Objetos que não mantenham seus estados consistentes	Média
42. Transações incorretamente implementadas	Média
43. Lançamento de Exceções de forma incorreta	Baixa
44. Má reutilização de código (código clonado)	Baixa
45. Implementação incorreta de LOG	Baixa
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARMAZENAMENTO DE DADOS	
1. Nomenclatura de campos/atributos fora do padrão do sistema em manutenção	Alta
2. Dimensionamento inadequado de espaço	Alta
3. Dados internos incorretos ou faltantes	Alta
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARQUITETURA DE SOLUÇÃO	
1. Arquitetura de solução em desacordo com padrões ALMT	Altíssima
2. Utilização de componentes de software não homologados pela ALMT	Alta
3. Arquitetura não atende aos requisitos não funcionais de Performance e Disponibilidade	Altíssima

21.2. Glosa por Falhas.

TABELA - GLOSA POR FALHAS	
TIPO	PERCENTUAIS
TFC	1% (um por cento), se o indicador ficar > 10%; 2% (dois por cento), se o indicador ficar entre 20% e 30%; 3% (três por cento), se o indicador ficar > 31%;
TMR	1% (um por cento), se o indicador ficar > 20%; 2% (dois por cento), se o indicador ficar entre 30% e 40%; 3% (três por cento), se o indicador ficar > 41%;
TSRF	1% (um por cento), se o indicador ficar < 90%; 2% (dois por cento), se o indicador ficar entre 80% e 89%; 3% (três por cento), se o indicador ficar <= 79%;

- 21.3. O índice de qualidade acima referenciado não exime a CONTRATADA das obrigações de corrigi-lo, sem ônus para a ALMT.
- 21.4. Para homologação dos serviços e emissão do Termo de Aceite dos Serviços Contratados a ALMT poderá submeter as entregas realizadas, quando cabíveis, pela CONTRATADA a testes em produtos (software especializados) para avaliação do desempenho delas.
- 21.5. As alterações propostas, baseadas nos dados obtidos pelo mencionado software deverão ser efetuadas sem qualquer tipo de ônus financeiro ou a outro projeto para a ALMT desde que cobertas pelas tabelas de Tipos de Falhas descrita neste documento.
- 21.6. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente Relatório de Desempenho apresentando os índices alcançados em todos os indicadores de níveis de serviços, junto com o faturamento mensal.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

22. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 22.1. A CONTRATADA deverá entregar a ALMT toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto desta contratação.
- 22.2. A CONTRATADA cederá a ALMT, em caráter definitivo, o direito patrimonial dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
- 22.3. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver a prévia autorização por escrito da ALMT.

23. DO SIGILO

- 23.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida a tais documentos.
- 23.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da ALMT, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 23.3. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade da Informação comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da ALMT ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado.
- 23.4. Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela ALMT não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da ALMT, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

23.5. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar o referido termo de confidencialidade declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na ALMT.

24. DO VALOR PARA FATURAMENTO

24.1. O faturamento mensal da CONTRATADA será calculado da seguinte forma:

24.1.1. Soma das USTS apresentadas nos Chamados, que devem ser autorizadas e aprovadas pela ALMT através do Gestor e Fiscal do contrato, multiplicado pelo valor unitário da USTS.

24.1.2. Soma das USTD apresentadas nas Ordens de Serviço, que devem ser autorizadas e aprovadas pela ALMT através do Gestor e Fiscal do contrato, multiplicado pelo valor unitário da USTD.

24.1.3. Soma das USTI apresentadas nas Ordens de Serviço, que devem ser autorizadas e aprovadas pela ALMT através do Gestor e Fiscal do contrato, multiplicado pelo valor unitário da USTI.

25. DO REAJUSTE

25.1. O valor do contrato poderá ser reajustado pelo Índice Geral de Preços de Mercado – IGP-M (FGV) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.

25.2. O reajuste somente será concedido após análise pelo setor competente e mediante motivação e comprovação, por parte da CONTRATADA.

25.3. A utilização do Índice Geral de Preços de Mercado – IGP-M (FGV), em detrimento do Índice de Tecnologia da Informação – ITI, se justifica por se tratar de serviço contínuo sem dedicação exclusiva de mão-de-obra e ainda visando à recomposição dos valores contratados em vista dos efeitos inflacionários, além de ser mais vantajoso para a administração.

26. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

26.1. São obrigações da contratada, além de outras previstas neste Termo de Referência ou Ata de Registro de Preços Nº 07/2021 e no edital do Pregão Eletrônico Nº 04/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso:



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

26.2. Obedecer às normas operacionais da ALMT;

- 26.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos colaboradores necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 26.2.2. Utilizar colaboradores habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 26.2.3. Efetuar pontualmente o pagamento dos salários e outras verbas, aos colaboradores envolvidos nos serviços;
- 26.2.4. Fornecer aos seus colaboradores benefícios de alimentação vale-transporte e assistência médico hospitalar nos termos da legislação pertinente, ou qualquer outro benefício adicional, por força de lei ou não, que se torne necessário ao bom e completo desempenho das atividades de seus colaboradores, quando for o caso;
- 26.2.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade a ALMT;
- 26.2.6. Manter seus colaboradores devidamente informados das normas disciplinares da ALMT, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;
- 26.2.7. Fornecer crachá de identificação a seus colaboradores, de uso obrigatório quando em serviço;
- 26.2.8. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a ALMT ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;
- 26.2.9. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os equipamentos da ALMT em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de mau uso por parte dos colaboradores da CONTRATADA;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 26.2.10. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus colaboradores e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a ALMT ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a ALMT descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos;
- 26.2.11. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer documentação técnica, de propriedade exclusiva da ALMT, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da ALMT;
- 26.2.12. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda;
- 26.2.13. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando a ALMT os esclarecimentos julgados necessários;
- 26.2.14. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- 26.2.15. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da ALMT;
- 26.2.16. Cumprir, mensalmente, as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento delas poderá ensejar, após as notificações de advertência e multa, a rescisão do contrato de prestação de serviços;
- 26.2.17. Avocar, para si, os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a ALMT, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste contrato;
- 26.2.18. Indicar um colaborador responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto a ALMT, sem ônus para este;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 26.2.19. Atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da ALMT;
- 26.2.20. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção;
- 26.2.21. Recrutar, em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os colaboradores necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da ALMT;
- 26.2.22. Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nos procedimentos de resolução dos Chamados e execuções das Ordens de Serviço;
- 26.2.23. Elaborar e apresentar a ALMT, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço todos os entregáveis, relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas;
- 26.2.24. Atender às solicitações da ALMT, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos;
- 26.2.25. Não incluir componentes de software proprietário em qualquer das etapas de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, ou Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, sem prévia e expressa autorização da ALMT e avaliação de custos e viabilidade de utilização de tais componentes.
- 26.2.26. Conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e com estrita observância do instrumento convocatório, da Proposta de Preços e da legislação vigente; assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- 26.2.27. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- 26.2.28. Somente contratar ou alocar os colaboradores para a execução dos serviços após a análise e aprovação da ALMT.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 26.2.29. Prever junto aos contratos com os colaboradores a realização de horas-extras necessárias ao fiel cumprimento e atendimento das demandas estabelecidas pela ALMT, sendo de responsabilidade desta, os mecanismos de controle e pagamento das referidas horas, quando for o caso.
- 26.2.30. Na impossibilidade de adotar o sistema de horas extras, a contratada adotará o modelo de compensação a partir do banco de horas, quando for o caso.
- 26.2.31. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 26.2.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 26.2.33. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 26.2.34. Submeter previamente, por escrito, a ALMT, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.

27. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- 27.1. São obrigações da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso:
- 27.2. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 27.3. Exercer a fiscalização do contrato, na forma do Item DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE EXECUÇÃO;
- 27.4. Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas; e verificar se a CONTRATADA está realizando as obrigações estabelecidas neste Termo de Referência;
- 27.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução dos serviços, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 27.6. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a ALMT;
- 27.7. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações, e eventuais alterações;
- 27.8. Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços. Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;
- 27.9. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;
- 27.10. Emitir, antes da execução de qualquer serviço de Desenvolvimento de Sistemas ou Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, a competente Ordem de Serviço, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste Termo de Referência;
- 27.11. Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- 27.12. Avaliar o relatório mensal das atividades executadas pela CONTRATADA;
- 27.13. Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação;
- 27.14. Disponibilizar os recursos físicos e tecnológicos (equipamentos, instrumentos, softwares etc.), para a execução dos serviços previstos nas suas instalações.

28. DO PAGAMENTO:

- 28.1. O pagamento mensal da CONTRATADA, calculado com base no descrito no item 24. DO VALOR PARA FATURAMENTO, ocorrerá da seguinte forma:
- 28.2. Os pagamentos decorrente de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993;

- 28.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA caso exista pendência quanto à Justiça do Trabalho e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal, incluída a regularidade relativa à Seguridade Social, ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), sendo que tais documentos poderão ser verificados por meio de consulta ao SICAF e/ou a sites oficiais;
- 28.4. O descumprimento, pela CONTRATADA, do estabelecido no parágrafo anterior, não lhe gera direito a alteração de preços ou compensação financeira;
- 28.5. A Assembleia, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir ou cautelar definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência.

29. DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 29.1. O contrato poderá ser rescindido pela ALMT em uma das hipóteses relacionadas no Art. 78, através de uma das formas previstas pelo Art. 79, ambos da Lei nº 8666/93, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;
- 29.2. A ALMT, quando da rescisão, são assegurados os direitos descritos no Art. 80 da Lei nº 866/93, sem prejuízo das sanções pertinentes.

30. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 30.1. A contratada deverá apresentar a garantia de execução contratual de 5% (cinco por cento), sobre o valor global da contratação, em uma das modalidades previstas no §1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93, no momento da assinatura do contrato.

31. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 31.1. A CONTRATADA garante a entrega dos serviços no prazo descrito neste Termo de Referência, ficando sujeita às penalidades previstas na legislação vigente em caso de descumprimento.
- 31.2. Os serviços gerados pela CONTRATADA terão garantia durante todo o período de vigência do contrato, dentro do qual a CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos adicionais a ALMT.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

31.3. A emissão de aceite dos serviços pela ALMT não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato e após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia fornecido pela CONTRATADA, sem ônus para a ALMT, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços ou da STI.

32. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

- 32.1. A CONTRATADA inadimplente total ou parcialmente estará sujeita à aplicação das sanções previstas nos arts. 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 combinada com o art. 7º da Lei 10.520/2002, a saber:
- 32.2. A licitante que for convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 137 e 138 do Decreto Estadual 840/2017;
- 32.3. Quem impedir, perturbar ou fraudar, a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, incorrerá em pena de detenção, de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos, e multa, nos termos do artigo 93 da Lei 8.666/1993, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 32.4. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 32.4.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 32.4.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 32.4.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - 32.4.4. Comportar-se de modo inidôneo;
 - 32.4.5. Cometer fraude fiscal.
- 32.5. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

- 32.5.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a ALMT;
- 32.5.2. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 32.5.3. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- 32.5.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- 32.6. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que: deste Termo de Referência.
- 32.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a ALMT pelos prejuízos causados;
- 32.8. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 32.8.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 32.8.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 32.8.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 32.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 32.10. Caso a Adjudicada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços total do objeto desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do Edital/Contrato e de impedimento de execução dos mesmos por fato ou ato de terceiros reconhecido pela ALMT em documento contemporâneo à sua ocorrência;

32.11. A solicitação de prorrogação, com a indicação do novo prazo para a execução dos serviços, deverá ser encaminhada até o vencimento do prazo de execução dos serviços inicialmente estabelecido, ficando a critério da ALMT a sua aceitação;

32.12. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber da ALMT, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

32.13. Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda a ALMT proceder à cobrança judicial da multa;

32.14. As multas previstas nesta seção não eximem a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar a ALMT.

32.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na lei 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei Estadual nº 7.692, de 2002.

32.16. Para homologação dos serviços e emissão do Termo de Aceite dos Serviços Contratados será facultado a ALMT, submeter os programas produzidos pela CONTRATADA a testes em produtos (software especializados) para avaliação do desempenho dos mesmos.

32.17. As alterações propostas, baseadas nos dados obtidos pelo mencionado software deverão ser efetuadas sem qualquer tipo de ônus financeiro ou a outro projeto para a ALMT.

33. DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

33.1. Os serviços prestados e os bens fornecidos pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recurso e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela ALMT.

34. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 018/2021/STI

As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Termo de Referência, correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento – Exercício de 2021, conforme informação da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Finanças.

Projeto/Atividade:

Reduzida:

Elemento Despesas:

Fonte de Recurso:

35. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 35.1. Considerando que o Termo de Referência foi elaborado de forma conveniente e oportuna para atender a demanda da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso, validamos este Termo.



Cuiabá, 20 de setembro de 2021.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:

Luis Felipe da Silva Batista | Matrícula 35.539 | CPF: 009.419.821-73

Analizado e revisado o Termo de Referência n.º 018/2021/STI inerente e face aos processos e documentos vinculantes, **VALIDO** os procedimentos legais para realização do Certame Licitatório na modalidade **ADESÃO CARONA** para fins de aquisição, cujos atos procedimentais e contratação devem obediência às condições e termos previstos no presente Termo de Referência supracitado, processo administrativo inerente e legislação vigente.



RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO:

André Luis de Moraes Souza | Matrícula 23365

CPF 482.733.171-53

Secretário de Tecnologia da Informação



ANEXO I

ANEXO I

DETALHAMENTO DAS SOLUÇÕES

1. DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DE TI

1.1. SOLUÇÃO PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

- O fornecimento da Solução de Gestão de Serviços de TI será de responsabilidade da ALMT, sendo a CONTRATADA responsável em treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela ALMT, sem custos adicionais;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve implementar, de forma integrada, os processos do ITIL relacionados a: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Repertório de Serviço;
- As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante;
- Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
- Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca dos Chamados;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve permitir a anexação de arquivos durante a abertura de um Chamado;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (colaboradores) disponíveis;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve suportar a integração com Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve permitir a criação de regras de negócios (workflow)
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve notificar, de maneira automática, aos



ANEXO I

interessados o acompanhamento dos Chamados;

- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de nível de serviço (SLA);
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA;
- A solução de gerenciamento de serviços de TI (Software) deve gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

1.2. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO

- O fornecimento da Solução de Monitoramento será de responsabilidade da ALMT, sendo a CONTRATADA responsável em treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela ALMT, sem custos adicionais;
- Esta solução deverá prover suporte para a instalação em ambientes Windows/Unix/Linux;
- Esta solução deverá prover suporte para o monitoramento do Banco de Dados Oracle;
- Esta solução deverá prover suporte a protocolos de mercado;
- A instalação de agentes não deve necessitar de reboot do sistema.
- Mudanças de configuração no agente não devem precisar de reboot do sistema
- A comunicação com os agentes deve ser por range de portas definidas e suportar VPN.
- A solução deve guardar dados históricos em banco de dados relacional de mercado.
- Esta solução deverá monitorar sistemas de e-mail Microsoft Exchange.
- Na gerência de Microsoft Exchange a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- Na gerência de Microsoft Exchange a solução deverá coletar informações sobre as caixas de e-mail e métricas do Exchange.
- Na gerência de AD a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de servidores Apache.
- Para gerenciamento de Apache a solução deverá monitorar tempos de resposta e métricas de



ANEXO I

recursos individuais do Apache, bem como prover análise nos dados coletados e detectar problemas e degradações.

- Para gerenciamento de IIS a solução deverá monitorar checkpoints individuais como System, Web Services, IIS e ASP.
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Servidores web Apache, Apache Tomcat, Jboss, Glassfish e IIS
- Esta solução deverá executar testes sintéticos em URL para coleta de tempo de resposta e disponibilidade.
- Os testes sintéticos de URL deverão monitorar o tempo de download da página e comparar conteúdo da página com valores definidos.
- Os testes sintéticos de URL deverão suportar proxies e autenticação de usuário.
- Esta solução deverá monitorar nos servidores o tráfego das interfaces de rede do ponto de vista de desempenho.
- Esta solução deverá monitorar solução de serviço de Nuvem Office365.
- Esta solução deverá monitorar solução de Nuvem Azure/AWS/Google e outras disponíveis se possível.
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Aplicativos de serviço da Nuvem Office365 (Outlook, OneDrive, SharePoint, Teams etc.).
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Nuvem Azure/AWS/Google.
- Na gerência de serviço de Nuvem Office365 a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- Esta solução deverá monitorar soluções de Docker/Kubernetes (Openshift/Rancher).
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de soluções de Docker/Kubernetes (Openshift/Rancher).
- Esta solução deverá monitorar para todas as interfaces ethernet nos servidores todo o tráfego TCP/IP com contadores relacionados ao volume trafegado.

1.3. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA GESTÃO DE PROJETOS DE TIC

- O fornecimento da Solução de Gestão de Projetos será de responsabilidade da ALMT, sendo a CONTRATADA responsável em gerir, treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela ALMT, sem custos adicionais;
- Esta solução deverá possuir características de solução corporativa para gerenciamento de projetos e trabalhos diários;



ANEXO I

- Esta solução deverá ser capaz de criar perfis de usuário, membros de equipes, participantes de projetos e tomadores de decisões da empresa;
- Esta solução deverá permitir a priorização de tarefas do projeto e controlar o tempo hábil para realização dele;
- Esta solução deverá ser acessada através dos navegadores de internet atuais em qualquer lugar;
- Esta solução deverá emitir relatórios gerenciais: visibilidade dos projetos, atividades operacionais e trabalhos diários/mensais/anuais;
- Esta solução deverá ser capaz de gerenciar recursos para os respectivos projetos de forma prática;
- Esta solução deverá ser de fácil manuseio para os usuários/coordenadores;
- Esta solução deverá ser capaz de elaborar cronogramas, para acompanhamento da execução e progresso dos projetos;



ANEXO II

ANEXO II

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL

1.1. SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA

1.1.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES GERAIS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA:

- Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da ALMT.
- Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar todos: os ativos de rede (router e switch) na LAN e WAN, os links (circuitos de dados, fibra óptica e cabo UTP) interligados ao centro de rede (backbone) e os softwares de gerenciamento de rede.
- Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar: todos os serviços Microsoft (Active Directory, DNS, DHCP, File Server, IIS, Exchange, Oracle, outros) e os serviços LINUX e máquinas Virtuais (Citrix XenServer 7).
- Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar serviços de Nuvens: Office365, Azure, AWS e Google.
- Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TIC.
- Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a rede e segurança, incluindo diagnóstico e restauração.
- Auxílio a ALMT na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
- Apoiar o gerenciamento de mudanças e configuração.
- Mapeamento dos processos de trabalho e implantação de metodologias dos serviços.
- Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte.
- Apoiar e executar a administração das LAN quanto ao crescimento de utilização e novas demandas assim como gerenciar mudanças.
- Planejar e projetar capacidade que mantenha o desempenho da rede local, e propor as evoluções necessárias.



ANEXO II

- Análise e monitoramento de riscos de rede e segurança.
- Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall.
- Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.
- Análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança.
- Realização de testes de invasão.
- Identificação dos incidentes que representam falhas de segurança.
- Gestão de segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente.
- Definição e implementação de política de segurança.
- Atualização e aplicação de patches de segurança em servidores e desktops.
- Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da ALMT.
- Manutenção das estações de trabalho (microcomputadores) e servidores da rede da ALMT livres de contaminação por vírus, spam, worms etc.
- Manter o modelo de segurança, definido pela ALMT, dos equipamentos ativos da rede LAN.
- Adequação dos processos da área de informática da ALMT relacionados à Tecnologia da Informação e às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, ITIL).

1.1.2. DEMAIS ATIVIDADES DIÁRIAS:

- Verificar a conectividade na LAN e WAN.
- Executar testes dos Links inoperantes junto as concessionárias.
- Prestar suporte técnico a outras áreas.
- Configurar, testar e homologar equipamentos de rede.
- Controlar os links interligados ao centro de rede.
- Catalogar a documentação da rede.
- Informar através de relatório a taxa de transmissão de links ativos.
- Executar teste de latência do link da Internet.
- Fornecer suporte técnico a todos os operadores de rede da ALMT, aos técnicos da área de atendimento técnico e aos operadores.
- Criação de contas de usuário no domínio, e-mail e group policies.



ANEXO II

- Permissão de acesso aos diretórios do File Server, Web Server e outros, além de análise de log de acesso.
- Configurar, testar e homologar serviços Microsoft e LINUX.
- Manter os serviços (Domain Controller, Exchange, PROXY, DNS, IIS, ORACLE, DHCP, File Server e outros) disponíveis no ambiente.
- Catalogar a documentação dos servidores e seus respectivos serviços.
- Informar através de relatório a indisponibilidade dos serviços prestados.
- Executar teste de latência das aplicações disponíveis.
- Verificar a realização dos Backups.
- Otimizar os recursos de rede.

1.1.3. DEMAIS ATIVIDADES PERIÓDICAS

- Atualizar a documentação dos ativos.
- Organizar o centro de rede (backbone).
- Atualizar as configurações do sistema operacional dos ativos de rede (router e switch).
- Substituir as senhas de segurança dos ativos da rede.
- Apoio e/ou acompanhamento a outras áreas da ALMT nos projetos de rede em questões de conectividade.
- Homologação de novas soluções de mercado.
- Prospecção de tecnologias.
- Atualizar a documentação dos servidores e os seus respectivos serviços.
- Manutenção das bases de dados (servidor de arquivo, Active Directory, servidor WEB).
- Substituir as senhas de administradores do domínio.
- Configurar e prestar manutenção de microcomputadores.
- Atendimento de chamados a setores de maior criticidade.
- Realização de testes de restore dos backups.

1.2. APOIO E SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES E DE BANCO DE DADOS

1.2.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE APOIO E SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES

- Manter os serviços de todos os servidores da ALMT em pleno funcionamento.



ANEXO II

- Realizar o suporte a todos os servidores, mantendo o funcionamento de todos os serviços.
- Efetuar a manutenção e otimização dos sistemas operacionais de servidores utilizados pela ALMT, visando obter segurança, disponibilidade dos serviços e estabilidade do ambiente;
- Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados nos servidores.
- Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a servidores ou sistemas operacionais, incluindo diagnóstico e restauração.
- Fornecimento de subsídios e informações para a seleção, dimensionamento e utilização de servidores e utilitários com vistas ao atendimento às necessidades do negócio.
- Controle e manutenção de controle de acesso e permissões ao ambiente de servidores, além de assegurar a aplicação das medidas de segurança física e de sistemas.
- Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços e análise de desempenho.
- Operacionalizar a política de segurança dos servidores.
- Manter a documentação de inventário de servidores, topologia de rede e mapas de comunicação atualizados.
- Elaboração e implantação, a partir de parâmetros fornecidos pela STI, das estratégias de backup e restore.
- Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da ALMT.
- Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias.
- Apoio ao gerenciamento de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços.
- Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolvam a infraestrutura de TI.
- Implementação e manutenção de clusters para obtenção de ambientes de alta disponibilidade.
- Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TI tolerantes à falha e de missão crítica.
- Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade



ANEXO II

na administração dos servidores e serviços, além de assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI.

- Auxílio na criação de scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica.
- Adequação dos processos da STI da ALMT relacionados à Tecnologia da Informação às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, ITIL).

1.2.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE APOIO E SUPORTE A BANCO DE DADOS

- Elaboração das atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os objetos que os compõem.
- Criação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados.
- Gerenciamento da disponibilidade e desempenho de banco de dados, dimensionamento, resiliência, capacidade de volume etc.
- Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados a desempenho ou integridade do banco.
- Execução de procedimentos com o objetivo de obter o melhor desempenho do banco de dados, como tuning, indexação etc.
- Apoio e suporte ao Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência etc.
- Geração de relatórios relacionados ao desempenho e integridade do banco de dados.
- Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e à auditoria do banco de dados.
- Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados.
- Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;
- Fornecimento de terceiro nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados;
- Planejar, implantar e verificar o backup e recovery de todos os bancos de dados implantados, bem como analisar scripts desta natureza para melhor eficiência desta tarefa com respeito à dinâmica e regime de utilização de seus sistemas.
- Criar, instalar, ligar e desligar instâncias dos bancos de dados.
- Configurar e manter parâmetros de segurança de acesso e comunicação de dados entre aplicações ou sítios de armazenamento.



ANEXO II

- Planejar, simular e posicionar-se como ponto central para coordenação de operações técnicas em casos de incidentes com seus bancos de dados.
- Planejar e implantar o esquema de privilégios de usuários em seus bancos de dados.
- Apoiar o desenvolvimento e a organização do esquema de segurança, respondendo as questões relativas à organização dos objetos dos bancos de dados e à aplicação dos recursos disponíveis em seus bancos de dados com respeito à salvaguarda de seus dados.
- Ser referência central para solução, ou encaminhamento destas, em casos de problemas de acesso das aplicações, eficiência de armazenamento e recuperação de dados pelo banco de dados em ambiente centralizado ou distribuído.
- Suporte a equipe de desenvolvimento de aplicações orientando sobre as melhores práticas para acesso ao banco de dados, recomendando o melhor perfil de interação possível (recursos de programação x recursos de acesso ao banco de dados).
- Manter o banco de dados, sistema operacional e objetos do banco de dados disponíveis dentro do regime de trabalho necessário à operação da ALMT e de seus usuários.

1.3. ATENDIMENTO TÉCNICO

1.3.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO ATENDIMENTO TÉCNICO

- Setor responsável pelo atendimento dos postos e pela qualificação dos profissionais de suporte. Também é responsável por fornecer suporte telefônico e técnico aos usuários da ALMT.
- Documentar e automatizar as rotinas e processos operacionais.
- Elaborar e controlar as rotinas de salvamento, recuperação, limpeza e reorganização dos arquivos dos sistemas.
- Documentar e divulgar novos programas, serviços e rotinas implantadas.
- Manter os contatos necessários com as áreas de sistemas e de suporte operacional visando à captação de dados e informações para o planejamento de cronogramas e serviços que venham ser inseridos nas atividades.
- Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.

1.4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO

1.4.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- Integração de sistemas informatizados em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias de web services e XML.
- Manutenção corretiva de sistemas, inclusive de sistemas legados.
- Migração da plataforma de desenvolvimento de sistemas informatizados.



ANEXO II

- Administração de componentes de software.
- Refinamento e melhoria das etapas e atividades existentes no processo de análise, codificação e testes de sistemas.
- Refinamento e melhoria dos artefatos dos sistemas, para atender novas situações e necessidades.
- Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Avaliação e melhoria da qualidade de produtos e processos relacionados ao processo de desenvolvimento de sistemas.
- Identificação dos atuais níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Identificação de fontes de retrabalho que ocorrem durante as atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Estabelecimento de propostas que possibilitem ampliar os níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Proposição de plano de melhoria das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Refinamento e melhoria dos artefatos de estatística de qualidade para atender a novas situações e necessidades.
- Modelagem de dados e processos utilizando ferramentas automatizadas.
- Execução de atividades de modelagem de negócio (business modeling), compreendendo o mapeamento dos produtos e serviços dos processos da ALMT e seu fluxo de informação, visando a otimização, a racionalização e a identificação das necessidades de construção de novos sistemas e/ou manutenções evolutivas.
- Apoio à gerência de projetos por meio da elaboração de cronogramas, planos de projeto, controle de iterações, gestão de riscos e de recursos.
- Elaboração e revisão da documentação dos processos mapeados, normas, procedimentos e manuais.
- Gestão de normas, procedimentos e manuais.
- Planejamento, elaboração de material e execução de treinamentos relacionados aos processos e procedimentos.
- Definição de arquitetura de software.
- Resolução de incidentes e problemas relatados pelo service desk relacionados aos sistemas de informação, fornecendo suporte de terceiro nível às aplicações em produção.
- Adequação dos processos da área de informática da ALMT relacionados à tecnologia da informação às



ANEXO II

principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, MPS-BR/SW nível C, ou superior, ou equivalente e COBIT).

- Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área.
- Melhoria contínua nos níveis de serviço de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas com identificação das etapas que concentram maior esforço dos profissionais.

1.4.2. SISTEMAS PREVISTOS E SUAS TECNOLOGIAS PARA A SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL

#item	Sistemas	Tecnologia utilizada
1	Portal da ALMT	PHP Symfony
2	Intranet	PHP Symfony
3	WebAdmin	PHP
4	Portal da Unidade Gestora - PUG	PHP Symfony
5	E-mail Corporativo (Outlook.com)	TERCEIROS
6	Skype for Business	TERCEIROS
7	Office 365	TERCEIROS
8	DOC (Diário Oficial de Contas)	PHP
9	Portal de Transparência da ALMT	GENEXUS
10	SCV – Sistema de Controle de Veículos (2008) / Sistema de Controle de Frota (2019)	DELPHI
11	SGD – Sistema de Gestão de Documentos	JAVA
12	Conex-E Multas	JAVA
13	APLIC Auditor	DELPHI
14	APLIC Monitor	DELPHI
15	APLIC – Pré Validação	DELPHI
16	Geo-OBRS (Administrador)	.NET
17	Geo-OBRS (Auditor)	.NET
18	Geo-OBRS (Cidadão)	.NET
19	Geo-OBRS (Parceiros)	.NET
20	SPE – Gerenciamento do Planejamento Estratégico	PHP
21	SGA – Sistema de Gestão Acadêmica	PHP
22	GPO – Gestão de Planejamento Orçamentário	GENEXUS
23	GPO Diárias – Gestão de Planejamento Orçamentário	GENEXUS
24	ControlP – Controle de Processos	DELPHI
25	Conex-e	GENEXUS - JAVA
26	Analytics Builder	JAVA
27	Metas de Planejamento	JAVA
28	Assinador de Decisões	JAVA
29	ALMT Saúde (Sistema de Controle Médico SCM)	DELPHI
30	AVA Ambiente Virtual de Aprendizagem	PHP
31	BI (Business Intelligence)	ORACLE BI
32	Mala Direta	DELPHI
33	Push	
34	Protocolo Virtual	DELPHI
35	Plenário Virtual (Web)	DELPHI
36	Plenário Virtual	DELPHI
37	Redmine (Gestão de Projetos)	RUBY
38	Enterprise Architect	
39	SCI – Sistema Integrado de Controle de Segurança	DELPHI



ANEXO II

40	SIGP – Sistema Integrado de Gestão de Pessoas	GENEXUS
41	Sistema Previdenciário	GENEXUS
42	IGFM – Índice de Gestão Fiscal dos Municípios	ORACLE BI
43	IGF – Índice de Gestão Fiscal	ORACLE BI
44	Binvest RPPS	ORACLE BI
45	SIGEDS – Sistema de Gestão de Desempenho	PHP
46	System Center (Central de Atendimentos de T.I)	TERCEIROS
47	SMC – Service Manager	TERCEIROS
48	APP Geo-OBRS Cidadão/Ouvidoria	PHP
49	JusConex-e (Jurisprudência)	JAVA
50	Conex-Aud(CACO)	JAVA
51	Conex-Aud - Ordem de Serviço (TDA)	JAVA
52	Conex – Qualidade	JAVA
53	CAGER – Cadastro Geral	JAVA
54	SIGEA – Sistema de Gestão de Acesso	DELPHI
55	Assinador WEB	JAVA
56	Radar ALMT / Painel de Preços	JAVA
57	Portal de Serviços	JAVA
58	WsO2	PHP/Laravel
59	ElasticSearch	JAVA
60	LimeSurvey	ELASTIC STACK
61	Sisbase	RUBY
62	SAGE – Sistema de Autoavaliação de Gespública	GENEXUS
63	SAC ALMT	PHP
64	Portal de Gestão de Pessoas	DELPHI
65	GESERVPAT (2014) - GERSERVPAT2	GENEXUS
66	GPE - Gerenciamento do Planejamento Estratégico	DELPHI
67	SGM - Sistema de Gerenciamento de Métricas	PHP/LARAVEL
68	Radar Licitações	JAVA
69	E-Social	JAVA
70	Coletor de Assinaturas	GENEXUS
71	GESERV Cópia	.NET
72	Conta ALMT	PHP/Laravel

2. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

2.1. SERVIÇOS DE ANÁLISE E QUALIDADE DE SOFTWARE

- Identificação de necessidades para elaboração do modelo conceitual do sistema, se estendendo pelo estudo de viabilidade técnica e levantamento de requisitos que atendam ao negócio.
- Desenho de processos, nas abordagens AS-IS e TO-BE, análise de processos, levantamento de atributos e regras de negócio para subsidiar, tecnologicamente, a automatização de processos da ALMT.
- Planejamento, especificação, execução e registro dos resultados e medições de testes de software dentro das metodologias e padrões já utilizados pela ALMT.



ANEXO II

2.2. SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

- Modelagem conceitual de dados para armazenamento de informações do software.
- Construção de sistemas de informação, implementação de estruturas e modelos de dados e desenvolvimento de portais, sistemas web ou aplicativos móveis.
- Realização de integração de softwares de TI com sistemas externos e legados, respeitando normas e padrões de integração ou regras definidas entre as partes interessadas.
- Implementação de novos serviços.
- Criação de procedimentos e controles.
- Estudo de viabilidade e desempenho.
- Ajuste de processos e de serviços.
- Realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas.
- Automatização de atividades.
- Consultoria de inteligência para gestão estratégica.
- Coleta dos dados organizacionais.
- Análise de dados amostrados e cruzamento de informações referentes ao negócio.
- Levantamento de informações como: metodologia, arquitetura de dados do ambiente e indicadores do negócio.

2.3. SERVIÇOS DE ARQUITETURA DE SISTEMAS

- Definição dos componentes de um sistema, sua integração com ecossistema tecnológico existente, sua viabilidade econômica, sua solução tecnológica adotada e a correlação com as resoluções das necessidades coletadas nos levantamentos realizados nas atividades de análise de software.
- Nestas atividades, deverão constar os produtos de visão funcional do sistema, visão de linguagem, visão estrutural do sistema e visão física (documento de arquitetura física necessária para o sistema existir);

2.4. SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS

- Suporte especializado aos usuários de desenvolvimento de sistemas.
- Implementação de otimização de processos de consultas de banco de dados.
- Criação de novos silos de dados para novos projetos.
- Estas atividades são restritas apenas para situação de novos projetos. Toda e qualquer demanda de



ANEXO II

manutenção sobre bancos de dados existentes, não deverá ser realizado através deste serviço.

2.5. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

- Serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos.
- Acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos.
- Extração de relatórios gerenciais para o acompanhamento dos projetos e implementação de novas soluções.

2.6. SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE DADOS

- Serviços prestados com mão-de-obra especializada ou soluções de terceiros que permitem a ALMT desenhar suas estratégias de segurança da informação e gestão dos dados garantindo, minimamente critérios como: capacidade de cópia de arquivos abertos, capacidade de agendar cópias de dados ou ambientes com informações armazenadas, definição de políticas de ciclos de cópias completas, incrementais e diferenciais e garantia de proteção de estruturas SQL e NoSQL.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

3.1. SERVIÇOS DE BUSINESS INTELLIGENCE, BIG DATA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- Atividades relacionadas à soluções de business intelligence (BI) e datawarehouse (DW), as quais incluem desde a elaboração dos requisitos de dados, modelagem multidimensionais, regras, indicadores, design, mapas ETL, especificação e construção da camada visuais, até a implantação da solução.
- Levantamento funcional, implementação, arquitetura, configuração, modelagem de dados para ambientes de data lake, administração e sustentação de tecnologias de big data.
- Construção e implementação de algoritmos para análise de dados, automatização de processos, reconhecimento de padrões, compreensão de fala e escrita por meio de dispositivos digitais, visão computacional, modelos estatísticos avançados, design de experimentos e redes neurais artificiais.
- Construção de processos e métodos para produção de produtos de inovação incremental que sejam de valia para população do Mato Grosso e estejam em concordância com a estratégia da ALMT para manter o estado na vanguarda tecnológica e operacional no Brasil.



ANEXO III

ANEXO III

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS COLABORADORES NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. SERVIÇOS COORDENAÇÃO DE ATIVIDADES

1.1 - GERENTE DE PROJETOS

ATRIBUIÇÕES:

- Identificar, propor e implementar melhores práticas e melhorias nos processos de gerenciamento de projetos.
- Monitorar o desenvolvimento dos projetos.
- Publicar Indicadores relativos aos projetos.
- Capacitar na metodologia e nas ferramentas de gerenciamento de projetos.
- Alertar sobre desvios significativos que possam comprometer o desenvolvimento/sucesso dos projetos.
- Apoiar na identificação, gerenciamento e mitigação dos riscos envolvidos nos projetos.
- Apoiar na execução de processos de garantia e controle da qualidade para assegurar uma solução com um nível de qualidade aceitável.
- Dar suporte aos gerentes de projetos em relação a metodologias e práticas de gerenciamento de projetos.
- Disponibilizar informações e recomendações que irão auxiliar na priorização e tomadas de decisões em projetos.
- Organizar a estrutura de padrões referentes ao gerenciamento de projetos;
- Disponibilizar informações sobre os projetos através de relatórios gerenciais.
- Elaborar projetos em conjunto com as áreas técnicas, alinhados as necessidades estratégicas da ALMT.
- Planejar e participar da implantação das seguintes disciplinas de gerenciamento de projetos: metodologia de gestão de projetos, capacitação, fórum de projetos, gestão de mudanças e gerência de carteira de projeto.
- Avaliar mudanças nos projetos, analisando sua aplicação e impacto.
- Elaborar relatórios de progresso do projeto com informações específicas do projeto.
- Apoiar o gerenciamento do escopo, o cronograma, o custo e a qualidade dos produtos dos pacotes de trabalho.
- Promover o desenvolvimento da equipe.



ANEXO III

- Acompanhar a execução dos projetos conforme os planos e cronogramas, apresentando as atualizações sempre que necessário.

ESCOLARIDADE:

- Diploma ou certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em engenharia, administração, economia, informática, ciências da computação ou análise de sistemas, ou de curso superior de tecnólogo em processamento de dados, rede de comunicação de dados/computadores, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Experiência em coordenação técnica de equipes.
- Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em escritório de projetos.

CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS:

- Certificação PMP – Project Management Professional, emitido pelo PMI Project Management Institute.

2. SERVIÇOS TÉCNICOS DE APOIO AO DATACENTER / INFRAESTRUTURA

2.1 – COORDENADOR DE INFRAESTRUTURA DE TI

ATRIBUIÇÕES:

- Coordenar e planejar as atividades da área de Infraestrutura, Datacenter e Atendimento técnico, visando obter um ambiente de produção com alta disponibilidade, confiabilidade e segurança da informação.
- Acompanhar as necessidades de melhorias, adequações, padronizações e upgrade de hardware e software, possibilitando atender as novas demandas de serviços dos clientes da STI.
- Prestar apoio técnico a todas as áreas da ALMT, no que se refere a novos projetos e que envolvam a aquisição de hardware e softwares, através de análise para customização das necessidades.
- Coordenação na implementação de novos projetos, administração de sistemas, administração de redes LAN e WAN, controle de custos, controle de acessos aos sistemas, processamento eletrônico dos



ANEXO III

dados, coordenação da manutenção do banco de dados ORACLE garantido a integridade e disponibilidade dos dados armazenados nos servidores do parque computacional e guarda das informações em mídia consonante com a legislação vigente.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação,

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 5 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Experiência em coordenação técnica de equipes.
- Conhecimentos básicos em rede e segurança.
- Conhecimento básico de banco de dados ORACLE.
- Conhecimento básico de ambiente virtualizado.

2.2 – ANALISTA DE REDE E SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDOR ATRIBUIÇÕES:

- Deverá ser capaz de planejar as atividades da área e elaborar normas e procedimentos operacionais, bem como solucionar problemas, proporcionar melhorias através de estudos, levantamento e coleta de dados nas áreas de:
 - Sistema operacional Linux e Windows Server.
 - Segurança das aplicações e banco de dados.
 - SAN/ISCSI (rede de dados e storage) nos ambientes de desenvolvimento, produção e homologação.
- Administração avançada do sistema operacional Linux e Windows server.
- Administração avançada da rede SAN/ISCSI com o foco em switches Brocade e storages.
- Administração avançada do software de backup ARCserver.
- Suporte a central de atendimento em 3º nível incluindo o suporte para as demais equipes (produção, desenvolvimento e redes).
- Análise e viabilização referente a homologação e teste de novas versões e parametrização de banco de dados Oracle ajustando-o de acordo com os requisitos do sistema operacional.



ANEXO III

- Análise e ajustes de ambiente com intuito de manter disponível e performático, promovendo os valores de autenticidade, autoridade, precisão, acessibilidade, segurança e inteligibilidade.
- Implementação na reorganizar e ampliação do banco de dados para obtenção de melhor desempenho, aumentando a disponibilidade e integridade.
- Elaborar e planejar rotinas de verificação de consistência na base de dados.
- Analisar estatísticas de crescimento da base de dados para viabilização de futuros projetos e planejamento para atualização de recursos de hardware e demais necessidades inerentes ao crescimento do ambiente computacional.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 5 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Conhecimentos básicos em rede e segurança.
- Administração do sistema operacional Linux e Windows Server.
- Domínio em administrar áreas de armazenamento em storages.
- Domínio na configuração dos switch Brocade e confecção de zone.
- Experiência na ferramenta gerenciadora da solução de backup ARCServer.
- Experiência em virtualização de máquinas.
- Conhecimento em Web Services.

2.3. – ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS

ATRIBUIÇÕES:

- Coordenar e planejar as atividades da área e elaborar normas e procedimentos operacionais, bem como solucionar problemas, proporcionar melhorias através de estudos, levantamento e coleta de dados nas áreas de banco de dados.
- Suporte a central de atendimento em 3º nível incluindo o suporte para as demais equipes (produção, desenvolvimento e redes).
- Administração do banco de dados Oracle.
- Análise e viabilização referente a homologação e teste de novas versões e parametrização de banco de dados ajustando-o de acordo com os requisitos do sistema operacional.



ANEXO III

- Análise e ajustes de ambiente com intuito de manter disponível e performático, promovendo os valores de autenticidade, autoridade, precisão, acessibilidade, seguridade e inteligibilidade.
- Implementação na reorganização e ampliação do banco de dados para obtenção de melhor desempenho, aumentando a disponibilidade e integridade.
- Elaborar e planejar rotinas de verificação de consistência na base de dados.
- Analisar estatísticas de crescimento da base de dados para viabilização de futuros projetos e planejamento para atualização de recursos de hardware e demais necessidades inerentes ao crescimento do ambiente computacional.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 5 anos.

CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS:

- Oracle Certified Professional Database Administrator; ou
- MCSA: SQL Server.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Conhecimentos básicos em rede e segurança.
- Conhecimento em Web Services.
- Conhecimento em Oracle BI.
- Conhecimento em sistemas operacionais de servidor.
- Conhecimento em administração e instalação em banco de dados Oracle.

3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.1. – ANALISTA DE SEGURANÇA

ATRIBUIÇÕES:

- Deverá ser capaz de administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar controlar, analisar, operar, homologar e catalogar:
 - Todos os serviços Microsoft (Active Director, DNS, DHCP, File Server, IIS, Exchange, outros) e



ANEXO III

os serviços LINUX (SQUID, NAGIOS, CACTI, EMAIL, outros);

– Máquinas Virtuais (ZenServer) plataforma BLADE;

- Criação de contas de usuário no domínio, e-mail e grupo polices, permissionamento de acesso aos diretórios do file server, web server, outros.
- Análise de log de acesso.
- Configurar, testar e homologar serviços Microsoft e LINUX.
- Manter os serviços (Domain Controller, Exchange, PROXY, DNS, IIS, SQL, DHCP, File Server, outros) disponíveis no ambiente.
- Catalogar a documentação dos servidores e seus respectivos serviços.
- Informar através de relatório a indisponibilidade dos serviços prestados.
- Executar teste de latência das aplicações disponíveis.
- Verificar a realização dos backups.
- Otimizar os recursos de rede.
- Atualizar a documentação dos servidores e os seus respectivos serviços.
- Manutenção das bases de dados (banco de dados Oracle, servidor de arquivo, Active Director, servidor WEB).
- Atualizar as configurações dos sistemas operacionais e aplicações.
- Realização de rotinas de disaster/recovery dos dados, para verificação da integridade.
- Substituição das senhas de administradores do domínio por segurança.
- Apoio e/ou acompanhamento as outras áreas da ALMT nos projetos de rede em questões de conectividade.
- Homologação de novas soluções de mercado.
- Configurar e prestar manutenção de microcomputadores.
- Atendimento de chamados a setores de maior criticidade.
- Apoio técnico aos eventos.
- Quando necessário ir aos postos de serviços para resolver problemas de conectividade em conjunto com outras áreas.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.



ANEXO III

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Curso de especialização dos sistemas operacionais Windows Server e LINUX.

4. – ATENDIMENTO TÉCNICO / SUPORTE TÉCNICO / CENTRAL DO APLIC

4.1. – COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO

ATRIBUIÇÕES:

- Elaborar as normas internas inerentes a sua área de atuação, com base nas diretrizes gerais dentro das normas de segurança.
- Interagir com as demais gerências, promovendo uma coordenação adequada dos serviços.
- Administrar os recursos humanos, materiais e tecnológicos que lhe forem alocados.
- Administrar os recursos para manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de informática com tombamento ALMT (software e hardware).
- Administrar a movimentação de equipamentos de informática (com tombamento ALMT) de toda a ALMT, sempre no processo de retirada, devolução e/ou remanejamento, relativos ao reparo deles quando necessário, através do preenchimento de documentos específicos para este fim.
- Administrar o atendimento através do serviço de atendimento telefônico e software aos usuários da ALMT (colaboradores, servidores e comissionados).
- Elaborar relatórios analíticos e avaliar constantemente a equipe de técnicos, promover treinamentos internos a fim de manter a qualidade e técnica nos atendimentos.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 5 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Conceitos básicos de ITIL; gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento de mudanças; gerenciamento de configurações; gerenciamento da disponibilidade; gerenciamento da



ANEXO III

capacidade; gerenciamento da continuidade dos serviços de TI; gerenciamento do nível de serviços.

- Cursos de aperfeiçoamento gerencial: gestão da qualidade total, ética profissional, relacionamento interpessoal, teorias gerenciais, administração de tempo, racionalização do trabalho, planejamento e organização.

4.2. – ANALISTA DE SUPORTE

ATRIBUIÇÕES:

- Promover a manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de informática com tombamento ALMT (software e hardware).
- Realizar a movimentação de equipamentos de informática (com tombamento ALMT) de toda a Assembleia, sempre no processo de retirada, devolução e/ou remanejamento, relativos ao reparo deles quando necessário, através do preenchimento de documentos específicos para este fim.
- Realizar o primeiro atendimento através do serviço de atendimento telefônico e software aos usuários da ALMT (colaboradores, servidores e comissionados).
- Realizar o controle de chamados abertos e direcionados à empresa locadora de equipamentos de informática, responsável pela manutenção do hardware destes.
- Elaborar relatórios analíticos e avaliar constantemente a equipe de técnicos, promover treinamentos internos a fim de manter a qualidade e técnica nos atendimentos.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 2 anos

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Gestão de procedimentos de atendimento técnico.
- Condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico.
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento técnico.



ANEXO III

4.3. – TÉCNICO ATENDIMENTO DE CAMPO

ATRIBUIÇÕES:

- Responsável pelo atendimento ao edifício sede da ALMT.
- Além de proceder na devolução de equipamentos reparados que se encontram no almoxarifado.

ESCOLARIDADE:

- Ensino médio completo com formação técnica nas áreas de informática ou eletrônica, ou ensino médio completo com experiência profissional nessas áreas mínima de 1 ano.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 1 ano

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho.
- Software de correio eletrônico MS-Outlook.
- Software de automação de escritório: MS-Office; e Open Office.
- Software de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox.
- Montagem e configuração de hardware e software em microcomputadores.
- Montagem e configuração de hardware e software em switches de rede.
- Rede local de computadores.
- Instalação de softwares na forma de "pacotes".
- Instalação e customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor).
- Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners etc.
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc.
- Disciplinas de suporte aos serviços de TI, segundo o ITIL ou HDI.

5. ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

5.1. – COORDENADOR DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

ATRIBUIÇÕES:

- Coordenar e planejar as atividades da área de sistemas, para a padronização e a racionalização de procedimentos, controles, implantação de sistemas específicos, processamento eletrônico dos dados e



ANEXO III

guarda das informações.

- Coordenar e controlar as apurações de dados, análises para implantação e/ou modificações de sistemas, definições de normas e procedimentos, racionalização e padronização de formulários, a fim de fornecer meios adequados de controles de sistemas e informações.
- Prestar apoio técnico a todas as áreas da ALMT, no que se refere à aquisição de softwares, pelas análises de suas necessidades.
- Coordenar a manutenção dos sistemas administrativos implantados, verificando seu desempenho, avaliando resultados e propondo alterações necessárias.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 5 anos

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Gerência de projetos;
- Metodologias ágil Scrum;
- ORACLE, UML, JAVA.

5.2. – SCRUM MASTER

ATRIBUIÇÕES:

- Liderar equipe de programadores e desenvolvedores Web.
- Gerenciar o desenvolvimento dos projetos junto aos clientes internos e clientes externos
- Fazer uma gestão de vanguarda motivando a equipe para a criação de novas metodologias de entrega de soluções (novas plataformas).
- Trabalhar com indicadores para acompanhar prazos, disponibilidade, segurança, qualidade e custo.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.



ANEXO III

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 6 anos.

CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS:

- Certificação em metodologias ágeis: PSM - Professional Scrum Master (Scrum.org) ou CSM - Certified Scrum Master (Scrum Alliance) ou ASM - Agile Scrum Master (Exin)

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Conhecimentos sólidos em PHP, ASP, Javascript, HTML, XML, Sql Server e MySql.
- Administração e controle de cronogramas para desenvolvimento, manutenção, customização, implantação e/ou testes de sistemas; planejamento, organização e supervisão das etapas dos trabalhos.

5.3. – ARQUITETO DE APLICAÇÕES

ATRIBUIÇÕES:

- Liderar equipe de programadores e desenvolvedores Web.
- Gerenciar o desenvolvimento dos projetos junto aos clientes internos e clientes externos.
- Fazer uma gestão de vanguarda motivando a equipe para a criação de novas metodologias de entrega de soluções (novas plataformas)
- Trabalhar com indicadores para acompanhar prazos, disponibilidade, segurança, qualidade e custo.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 6 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Conhecimentos sólidos em PHP, ASP, Javascript, HTML, XML, Sql Server e MySql.
- Administração e controle de cronogramas para desenvolvimento, manutenção, customização, implantação e/ou testes de sistemas.
- Planejamento, organização e supervisão das etapas dos trabalhos.



ANEXO III

5.4. - ANALISTA DE SISTEMAS / DESENVOLVEDOR

ATRIBUIÇÕES:

- Deverá possuir grande conhecimento técnico de todas as fases da atividade e dos sistemas e métodos, orientando nas soluções mais complexas, nas quais trabalha, podendo desenvolver programas.
- Elaborar e realizar levantamentos sobre informações e dados, para estudo e implementação de sistemas aos órgãos requisitantes.
- Instruções e informações para programadores, operação e manutenção, mantendo-os atualizados.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Desenvolvimento e análise de sistemas em aplicações Web utilizando modelo de arquitetura MVC.
- Desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando as seguintes linguagens: PL/SQL, Java, JavaScript, PHP, C#, ASP.Net, Delphi, Python e R, HTML e XML.
- Banco de Dados Oracle.
- UML (casos de uso e demais diagramas);
- Arquitetura orientada a serviços (SOA).

5.5. - ANALISTA DE NEGÓCIOS

ATRIBUIÇÕES:

- Elaborar e realizar levantamentos de informações e documentos que apoiem a análise e avaliação sobre os atuais processos de negócio, seus subprocessos, tarefas e procedimentos.
- Identificar de novas necessidades e mapeamento dos processos e procedimentos ainda não existentes.
- Elaborar e realizar mapeamentos e otimização da reestruturação dos processos existentes.
- Participar nas fases de validação, tanto na elaboração e aprovação dos processos redesenhados.

ESCOLARIDADE:



ANEXO III

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Desejável conhecimento em análise de sistemas.
- Levantamento, análise, mapeamento e especificação de processos de negócio (UML).
- Implementações de normas e procedimentos.
- Participação na implantação de sistemas de informação.
- Ferramentas de gestão de conteúdo (Wiki etc.).
- Homologação das regras de negócios.

5.6. - ANALISTA DE TESTES PLENO

ATRIBUIÇÕES:

- Participar dos projetos de desenvolvimento e garantir as melhores técnicas de testes para atenderem os respectivos escopos.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Especificação de testes de funcionalidade, desempenho, segurança e interface.
- Descrever detalhadamente roteiros para reprodução de defeitos.
- Noções de programação UML.
- Desenvolvimento de modelos de testes usando metodologia Ágil

5.7. - ANALISTA DE TESTES JUNIOR



ANEXO III

ATRIBUIÇÕES:

- Participar dos projetos de desenvolvimento e garantir as melhores técnicas de testes para atenderem os respectivos escopos.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 1 ano.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Especificação de testes de funcionalidade, desempenho, segurança e interface.
- Descrever detalhadamente roteiros para reprodução de defeitos.
- Noções de programação.
- Desenvolvimento de modelos de testes usando metodologia Ágil.

5.8. – WEB DESIGNER

ATRIBUIÇÕES:

- Desenvolver a parte gráfica de sites de Internet/Intranet, envolvendo a elaboração de ilustrações, combinação de cores, disposição de elementos gráficos no site, navegabilidade, uso de fontes e animações gráficas.

ESCOLARIDADE:

- Nível superior ou cursando em sistema de informação, publicidade, jornalismo, ciência da computação ou tecnólogo em informática.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Photoshop.
- Flash.



ANEXO III

- HTML.
- Design gráfico (interface), design de navegação, design de conteúdo, design de performance e design de experiência.
- CSS (Cascading Style Sheets).
- SEO (Search Engine Optimization).
- Javascript, Ajax e DHTML.
- Conceitos de usabilidade.
- Wireframing.
- Produção e manutenção de Websites ou portais.
- Criação de mídia digital (banners, hotsites).
- Elaboração de identidade visual de sites.
- Ferramentas de gerenciamento de conteúdo.

5.9. – ANALISTA DE BI

ATRIBUIÇÕES:

- Deverá possuir grande conhecimento técnico de todas as fases da atividade e dos sistemas e métodos, orientando nas soluções mais complexas, nas quais trabalha, podendo desenvolver programas e análise de dados.
- Elaborar e realizar levantamentos sobre informações e dados, para estudo e implementação de sistemas aos órgãos requisitantes, instruções e informações para programadores, operação e manutenção, indicadores, mantendo-os atualizados.

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 3 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:

- Desenvolvimento e análise de sistemas em aplicações Web utilizando modelo de arquitetura MVC.



ANEXO III

- Desenvolvimento e manutenção de aplicações, painéis de dados e processos de carga utilizando as seguintes tecnologias: QlikSense, Oracle BI e PLSQL.
- Banco de dados Oracle.
- UML (Casos de Uso e demais diagramas).

5.10. - CIENTISTA DE DADOS

ATRIBUIÇÕES:

Analisar a massa de dados da ALMT para criação de Insights sobre conjuntos suspeitos de informações e possibilidade de criação de novos mecanismos de auditoria mais automatizados e inteligentes;

Construção de algoritmos de análise de dados não-estruturados; Produção de algoritmos de aprendizagem de máquina;

Sintetizar a informação para uso eficaz, produtiva e de forma simples aos consumidores de dados da ALMT;

Garantir a implementação das suas atribuições usando metodologia ágil e prover a mudança necessária nos processos, dinâmicas e estrutura da área quando necessários;

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 2 anos.

CERTIFICAÇÕES OU CURSOS OBRIGATÓRIOS:

- Ter diploma, certificado ou estar cursando pós-graduação em Big Data, Inteligência Artificial ou Business Analytics;
- Ter formação técnica em Data Science em uma das seguintes escolas: Coursera, Datacamp, Udacity, Dataquest ou Data Science Academy.

CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS:

- Sólidos conhecimentos em Estatística;
- Programação Python e R;
- Sólidos conhecimentos em Arquiteturas de Big Data.



ANEXO III

5.11. - ENGENHEIRO DE DADOS

ATRIBUIÇÕES:

- Construir o pipeline de extração e consolidação de dados;
- Desenhar a arquitetura dos sistemas distribuídos de dados;
- Desenvolver o desenho de arquitetura de soluções de dados;
- Colaborar com a equipe de Cientistas de Dados;
- Criar protocolos de governança de dados da ALMT;

ESCOLARIDADE:

- Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

EXPERIÊNCIA:

- Mínima de 2 anos.

CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS

- Sólida experiência na construção de processos de ETL em ferramentas como Apache NIFI, Oracle Data Integrator, Power Center, Pentaho ou similares;
- Modelagem de dados em ambiente de Data Lake;
- Modelagem de dados multidimensionais em estruturas de Data Warehouse;
- Desenvolvimento em Python e R.



ANEXO IV

ANEXO IV

AMBIENTE DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Quantidade e Sistemas Operacionais

42 - CentOS Linux

61 - Red Hat Enterprise Linux Server

06 - Windows Server 2008 R2 Standard

35 - Windows Server 2012 R2 Standard

11 - Windows Server 2016 Standard

01 - Ubuntu 14.04.5 LTS

Quantidade de Virtualização

18 - Citrix XenServer 7

Descrição Serviços / Servidores

Servidores Balanceamento de Carga

Servidores Elasticsearch de pesquisa indexadas

Servidor de Aplicação Jboss EAP 7

Servidor Kibana Logstash

Servidores de Banco de Dados Linux

Servidor Genexus

Servidor de Monitoramento

Servidores Gerenciamento Aplicação

Servidor de E-mail Exchange 2016

Servidores de Aplicação

Servidor Repositório de Código de Sistemas

Servidor DHCP

Servidores DNS

Servidor Gerenciamento Firewall

Servidor de Firewall CheckPoint

Servidor da Aplicação Office do Exchange

Servidores de Autenticação de Rede (AD)

Servidor de Backup ArcServer UDP

Servidor de digitalização

Servidor de Streaming de Video

Servidor Antivirus

Servidores System Center



ANEXO IV

Servidor de Controle de autenticação Radius Wifi

Servidor de Impressão

Servidores Skype - Banco de Dados

Servidor Aplicação do Skype

Servidor de Alerta do ControlP

Servidores Microservice

Servidor API

Servidor Recebimento Aplic

Servidor de EAD Moodle

Servidor Aplicações WEB ZendServer

Servidor de armazenamento de Arquivo

Servidor GeoServer

Servidor Kibana Logstash

Servidor Proxy Reverso Skype

Servidor Conecta

Servidor WSO2

Servidores de Desenvolvimento

Sistemas

Aplicação GeoObras

Aplicação PUG

Aplicação RADAR

Aplicação Conex-e

Aplicação SGD

Aplicação Multas

Aplicação Secorp

Aplicação Jurisprudencia

Aplicação Assinador Web

Aplicação EAUD

Aplicações DevOps

Aplicação Web ALMT

Aplicação Web Atricon

Aplicação Web Sistemas

Aplicação Web Sonata

Aplicação Web Administração do Site

Aplicação AVA - Escola ALMT

Aplicação Analytics Builder - Ordem Serviço

Aplicação Cidadão

Aplicação GesPublica

Aplicação GPE



ANEXO IV

Aplicação SPE

Aplicação Kognus

Aplicação LRF

Aplicação NFe

Aplicação Redmine

Aplicação SGD

Aplicação SIC

Aplicação Assinador Web

Serviços

Serviço de Gerência do ArcServer RHA

Serviço de Gerência do Banco de Dados System Center Manager

Serviço de Gerência de entrada/saída (Catracas/Relógio de ponto)

Serviço de Gerência dos Cliente de Acesso Exchange

Serviço de Gerência dos Clientes GoGlobal ALMT

Serviço de Gerência do DHCP

Serviço de Gerência do DNS Externo

Serviço de Gerência do DNS rede DMZ

Serviço de Balanceamento do JBoss NGINX

Serviço de Monitoramento do Log do Firewall CheckPoint

Serviço de Banco de Dados MongoDB

Serviço de Office Online Server

Serviço de Gerência do Radius autenticação da Wifi

Serviço de Administração do RedHat/Centos Linux

Serviço de Backup ArcServer UDP

Serviço de Gerência do Banco de dados SQLServer

Serviço de Gerência do Serviço Active Directory - Gerenciamento de Usuário

Serviço de Gerência dos arquivos digitalizados -SRVDIG

Serviço de Gerência da transmissão da sessão plenário SrvFlash01

Serviço de Gerência do Antivirus Symantec

Serviço de Gerência do System Center

Serviço de Gerência do System Center Configuration Manager

Serviço de Gerência do System Center Configuration Manager DMZ

Serviço de Gerência do System Center Orchestrator 2016

Serviço de Gerência do System Center Service Manager DW

Serviço de Gerência do System Service Manager

Serviço de Gerência do Banco de Dados MySQL Web

Serviço de Gerência para autenticação de Wifi Convidados

Serviço de Gerenciamento de SPAM



ANEXO IV

Serviço de Gerência de Impressão
Serviço de Gerência do Lync Server Skype
Serviço de Gerência do Proxy Reverso Skype
Serviço de Gerência do Skype Cooperativo
Serviço de Gerência do Analytics Builder - Ordem Serviço
Serviço de Gerência do Microserviço do Assinador
Serviço de Gerência do Serviço de API WEB
Serviço de Gerência do JBoss 4.2.3 - (eSIGPX) - Portal Gestão Pessoa
Serviço de Gerenciamento do Servidor de Arquivos
Serviço de Instalação/Administração/Atualizações de Firewall
Serviço de Instalação/Administração/Atualizações de Controle de Aplicativos
Serviço de Instalação/Administração/Atualizações de IPS
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de Antibot
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de Antivirus
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de Antispam
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de Mobile Access
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de IPSEC
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de Identity Awareness
Serviço de Instalação/Atualização/Administração de DLP
Serviço de Gerenciamento Administração/Atualizações Inspeção Https
Serviço de Instalação/Atualização/Administração Threat Emulation
Serviço de Instalação/Atualização/Administração Threat Extraction
Serviço de Instalação/Atualização/Administração QOS
Serviço de Instalação/Atualizações HotFix/Jumbo Acumulator/patches do S.O GAIA
Serviço de Gerenciamento Monitoramento hardware, indicadores, licenciamento
Serviço de Implantação/Administração SecureXL, ClusterXL
Serviço de Instalação/Atualizações HotFix/Jumbo Acumulator/patches do S.O GAIA

BANCO DE DADOS ORACLE

Quantidade / Sistemas Operacionais
05 - Oracle Enterprise Linux
04 - Red Hat Enterprise Linux Server
Descrição Serviços / Servidores
Servidor de Banco de Dados Oracle
Banco de Dados
Banco de Dados Produção
Banco de Dados DataGuard
Banco de Dados BI Oracle
Banco de Dados Sigesp
Banco de Dados View SIGESP



ANEXO IV

Banco de Dados Oracle - Desenv/Homologa/Teste

Banco de Dados Sigesp Externo

Banco de Dados Testes do APLIC

Banco de Dados Oracle BI - Produção

Serviços

Serviço de Diagnóstico de Banco de Dados

Serviço de Monitoramento

Serviço de Instalação e Configuração

Serviço de Criação de Database

Serviço de Manutenção de login/usuário de banco de dados

Serviço de Consultoria em Banco de Dados

Serviço de Manutenção de Servidor

Serviço de Tuning Database/Scripts

Serviço de Desenvolvimento de Consultas SQL

ATIVOS DE REDE

Switch	Quantidade	Total Portas
Extremer X450G2	43	1770
Enterasys-N7	1	24
Enterasys-S8	2	542
Enterasys-B3	15	360
Enterasys-B5	4	96

AP	Quantidade
Extremer WS-AP3825E	44

Controladora AP	Quantidade	Total Portas
Extremer C5210	1	1

Cabeamento

Cabeamento CAT 5

Cabeamento CAT 6

Fibra Optica Entre Data Center e Pilha de Switchs

Link de Internet

Operadora	Velocidade
Embratel	800MB
Embratel	400MB



ANEXO IV

DATACENTER

Data Center	
Descrição	Modelo
Blade Center H	H
Blade Center	E
IBM Lâmina	HS22
IBM Lâmina	HS23
IBM Storage	V7000
IBM Storage	DS5020
IBM Exp. Storage 24 HD	EXP
IBM Exp. Storage 16 HD	EXP520
Switch Brocade FC	B24
System Storage Tape	TS3200
IBM System X Server	x3650
IBM System X Server	x3550 M2
IBM System X Server	x3650 M4
Check Point - Hardware Appliance 15400	CP

USUÁRIOS DA ALMT

Descrição	Total
Total Usuários ALMT	1339
Total Desktop / Notebook ALMT	1617
Total de Fiscalizados / Unidade Gestores	677



ALMT
Assembleia Legislativa

STI | ALMT

FOLHA N.º 126

RÚBRICA: *Almeida*

ANEXO V

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº __/__, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução de seu objeto, e que vistoriei os locais de execução dos serviços objeto da contratação.

Cidade/UF, ____ de ____ de 2021.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante

(Nome, cargo, CPF)

Carimbo e Assinatura do Representante



ALMT
Assembleia Legislativa

STI | ALMT

FOLHA N.º 127

RÚBRICA: Almeida

ANEXO VI

ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº/_____, que a empresa _____, CNPJ nº _____, sito à _____ na cidade de _____ UF, OPTOU PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MATO GROSSO, tendo ciência que não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos.

Cidade/UF, _____ de _____ de 2021.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Nome legível _____

CPF nº. _____



ANEXO VII

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(Identificação do Processo licitatório)

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO), doravante denominado LICITANDO, para fins do disposto no item 1.8 do Edital (COMPLETAR COM A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

- a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de (LICITANTE) antes da abertura oficial das propostas e;
- f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em _____ de _____ de 2021.

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO)



ANEXO VIII

ANEXO VIII

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

TABELA DE PREÇOS

No. Item	Item	No. Serviço	Serviço	Unidade	Quantidade anual	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Sustentação Operacional	1.1	Gerenciamento de Projetos em Infraestrutura	USTS	200.000		
		1.2	Suporte técnico para atendimento aos usuários N1, N2 e N3				
		1.3	Suporte técnico para gestão, operação e manutenção de ambientes de TI				
		1.4	Suporte técnico para melhoria de qualidade de processos de TI				
		1.5	Administração de sistemas de segurança da informação				
		1.6	Administração de Banco de dados				
2	Desenvolvimento de Sistemas	2.1	Gerenciamento de Projetos	USTD	100.000		
		2.2	Implementação de Sistemas				
		2.3	Análise de Sistemas				
		2.4	Integração de Sistemas				
		2.5	Web design para a implementação de interface de usuários				
		2.6	Treinamentos técnicos e funcionais de sistemas e tecnologias				
3	Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação	3.1	Serviços de Gerenciamento de Projetos	USTI	119.700		
		3.2	Serviços de Levantamento e Análise de Requisitos				
		3.3	Serviços de desenvolvimento de ambientes de dados não-estruturados de Big Data e Data Lake.				
		3.4	Serviços de desenvolvimento de sistemas baseados em inteligência artificial e tecnologias similares.				
		3.5	Serviços de desenvolvimento de ambientes de dados estruturados de Data Warehouse e Data Marts.				
		3.6	Serviços de criação e curadoria de produtos estratégicos, para desenvolvimento de soluções de inovação				
					TOTAL R\$		

Total por extenso: _____



ANEXO IX

ANEXO IX

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

2. FORMA E LOCAL DE EXECUÇÃO

2.1 Gestor da Ordem de Serviço: As metas descritas abaixo serão atestadas pelo Sr. _____ responsável pelo setor _____.

3. METAS A SEREM ATINGIDAS

4. CRONOGRAMAS/ETAPAS DE EXECUÇÃO

Os serviços previstos nesta O.S. serão realizados no prazo de _____ dias uteis. Os produtos e prazos para entrega dos mesmos estão dispostos na tabela a seguir:

ETAPA	PRODUTOS	PRAZO

5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O preço global para execução desta ordem de serviço é de R\$ _____.
O pagamento será efetuado mediante apresentação de fatura relativa aos serviços efetivamente realizados no período. O pagamento somente será efetuado após o ateste do gestor da O.S. O ateste do gestor da O.S. caracteriza que o trabalho ou produto entregue foi considerado em perfeitas condições em relação às especificações e necessidades da ALMT.

6. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

As atividades desta Ordem de Serviço iniciarão na sua data de assinatura e a data final corresponde à entrega do último produto. Os produtos serão entregues a cada período de dias (conforme cronograma do Item 04), contados a partir do início dos trabalhos, acompanhados do Relatório de Acompanhamento de Projetos. Os valores a serem faturados para cada uma das etapas serão os seguintes:

ETAPA	VALOR DA PARCELA
TOTAL	



ALMT
Assembleia Legislativa

STI | ALMT
FOLHA N.º 132
RÚBRICA: Aline

ANEXO IX

OS RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS DEVERÃO TER A SEGUINTE COMPOSIÇÃO:
Situação das atividades previstas no Item 03 desta Ordem de Serviço;
Informações de problemas ocorridos durante o período com as respectivas propostas de soluções;
Cópias de Atas de Reuniões ocorridas durante o mês, devidamente datadas e assinadas pelos participantes;

_____, ____ de _____ de _____,

Assinatura



ANEXO X

**ANEXO X
REPERTÓRIO DE SERVIÇOS**

Item Serv.	Atividade	Perfil Profissional Sugerido para execução da Atividade	Fator multiplicador de UST de acordo com a complexidade			
			Baixa	Média	Alta	Especialista
1	Elabora/Mantém Termo de Abertura/Plano de Projeto	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
1	Elabora/Mantém Cronograma	Gerente de Projetos	1,25	1,75	2,5	4,5
1	Elabora/Mantém backlog do produto	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
1	Elabora/Mantém backlog da Sprint	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
1	Realizar acompanhamento de projeto	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5
1	Elaborar Termo de Encerramento/Entrega de Projeto	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Administração do Ambiente de usuários	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Administração dos recursos de videoconferência	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Analisar e efetuar manutenção dos servidores de correio eletrônico	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Análise de cabeçalho, informações de rede, auditoria, bloqueio e/ou liberação dos e-mails do AntiSpam	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Desbloqueio e alteração de senha na rede wireless visitante	Analista de Redes	0,25	0,5	0,75	1
2	Verificação do serviço SMTP ANTISPAM	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	5
2	Abertura e Acompanhamento de Chamados de Empresas relacionados a Equipamentos de Rede e Segurança	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Efetuar configurações de segurança	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Conexão de hosts à SAN ou NAS	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Análise de Desempenho de ambiente	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoiar tecnicamente na avaliação de análises críticas sobre SIC	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoiar tecnicamente na realização de auditorias de SIC	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoio Técnico no Processo de Divulgação da Política Interna de Segurança	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoio Técnico no Processo de Gestão de SIC	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Definir apontamentos de vulnerabilidade para Apoio Técnico em Gestão de Segurança da Informação	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Diagnosticar e propor melhorias à Infraestrutura de Segurança	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Administração do Ambiente Wireless - Administração da solução e alta disponibilidade do Ambiente	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Administração do Ambiente Wireless - Análise de Desempenho de Planejamento do Ambiente	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Administração do Ambiente Wireless - Testes Periódicos	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Apoio na pesquisa de ferramentas de Segurança da Informação e Redes	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar os eventos de logs dos equipamentos que compõem a Infraestrutura de rede	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Efetuar a verificação de lentidão ou indisponibilidade de ambiente informado na demanda	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Exclusão de dispositivos na rede wireless corporativa	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificação das comunicações dos troncos E1	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificação das comunicações SIP entre as tecnologias de telefonia	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificação do serviço de Antivirus	Analista de Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificar o funcionamento e usabilidade dos ramais críticos	Analista de Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Apoiar tecnicamente com sugestões de SIC em reuniões	Analista de Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Ajustes do ambiente de Ativos de Rede/Segurança a ser monitorado	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar escaneamento e efetuar ações	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar itens de configuração da ferramenta de monitoramento	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Configurar parâmetros de monitoramento	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Atribuir porta do switch a VLAN específica	Analista de Redes	1	1,5	2	4



ANEXO X

2	Configuração de Equipamentos de Rede	Analista de Redes	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Criar VLAN	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Configurar VLAN no switch	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Habilitar porta no switch	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Verificar Disponibilidade do Circuito Fechado de TV (CFTV)	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Gerenciamento e análise de pontos de acesso de rede sem fio	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Inclusão de dispositivos na Rede wireless corporativa	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Renovar tempo de acesso de usuários na rede wireless visitante	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Instalação de Equipamentos de Rede	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Instalação/Remoção/Movimentação de Switches de um Rack	Analista de Redes	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Revisar procedimentos de Segurança e Redes	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Receber e analisar demanda relacionada a Segurança e Redes	Analista de Redes/Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Configurar rota no VoIP	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Configuração de Serviços VoIP	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Criar trunk (VoIP)	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	VoIP - Alterar informações do ramal	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	VoIP - Configuração de chamadas	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	VoIP - Criação de ramal	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	VoIP - Remoção de ramal	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Remover e/ou desabilitar ramal	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Administrar VPN Site-to-Site	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	VPN - Concessão ou revogação	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	VPN - Instalação	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Administrar contas de VPN	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Administrar acesso VPN	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Resolver Problemas de Funcionamento de VPN	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Resolver Problemas em Link de Comunicação	Analista de Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Troubleshooting no ambiente de redes	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Validação de usuários em rede	Analista de Redes	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Monitoramento de rede	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Ajuste de Configuração de segurança em Site/Aplicação	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Ajustes de Configuração nas Políticas de Antivirus	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Análise de Vulnerabilidade em Site/Aplicação (PenTest)	Analista de Segurança	1,5	2	3	5
2	Configuração de Ativos de Rede Layer 2 e 3	Analista de Redes	1	1,5	2	4
2	Liberar Acesso em Firewall/Roteador	Analista de Redes/Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Liberar/Alterar Acesso Roteador(AcA)	Analista de Redes/Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Monitorar Tráfego de Rede, Firewall	Analista de Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Publicação de Site/Aplicação na Internet	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Priorizar serviços (QoS) em link de dados	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Ajustes e configuração em Balanceador de Links, sites e aplicações	Analista de Redes/Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Alterar Perfil de Acesso à Internet	Analista de Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Liberar Endereço de Internet que possui Bloqueio ou Restrição de Segurança	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar e verificar Bloqueio em Firewall de Aplicação Web	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Proxy - Liberação/bloqueio de sites	Analista de Segurança	1	1,5	2	4
2	Monitoramento - Criar ou Alterar Robô de Monitoramento	Analista de Redes/Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Redes - Alocar ou Desalocar IPs	Analista de Redes	0,75	1,25	1,75	2,5



ANEXO X

2	Segurança - Homologação de Servidores	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
2	Resolução de problemas de usuários em 3º nível	Analista de Redes/Segurança	1	1,5	2	4
3	Administração e gerenciamento de ambiente virtual	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Administração e gerenciamento do ambiente Storage	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Apoio Técnico na Administração dos Servidores que Suportam as ferramentas de Monitoramento	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Atualização Automática de Softwares para as Estações/ Desktops	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Avaliar estações que receberam a Atualização Automática de Softwares para as Estações/ Desktops	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Avaliar, definir e submeter informações pertinentes ao monitoramento do Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Avaliar, definir e submeter procedimentos de acompanhamento de crescimento do Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Avaliar, definir e submeter regras de agrupamento do Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Abertura e Acompanhamento de Chamados de Empresas relacionados a Equipamentos Servidores e storage	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Avaliar, definir e submeter regras de backup do Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Avaliar, definir e submeter regras/informações de segurança do Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Analisar Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Realizar testes do Ambiente Virtualizado	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Criação e Configuração de Discos Rígidos	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Criação ou alteração de Compartilhamento	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Desinstalar ou Instalar servidor	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos do CPD	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Efetuar o desbloqueio de senha ou usuário dos Serviços ou aplicações de responsabilidade da infraestrutura	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Expansão de Área em Disco	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Instalação de ferramenta ou Produto, solicitado, no ambiente da infraestrutura	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Instalação e Configuração de Servidores de homologação (Criação, Alteração, Configuração, Auditoria, Manutenção e Remoção)	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Instalação e Configuração de Servidores de Produção (Criação, Alteração, Configuração, Auditoria, Manutenção e Remoção)	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Analisar e desativar sistemas	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Criação de rotina para verificação de disponibilidade de serviço e gerenciamento de recurso	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Análise/Criação de nova instância de em servidor de aplicações	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Atualização/Deploy de Aplicação	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Disponibilização de logs das aplicações para o solicitante	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Apoiar / Monitorar Atividade de Servidor de Aplicações	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Realizar configuração / manutenção em servidor de aplicações	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Reinício de contexto/ aplicação/ instância/ servidor de aplicações em ambiente de Homologação	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Reinício de contexto/ aplicação/ instância/ servidor de aplicações em ambiente de Produção	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Resolver problemas relacionados a Servidor de Aplicação	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Montar e Configurar um Cluster em servidor de aplicações	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Reiniciar serviço de cluster do servidor de aplicações	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Configurar Deploy de Aplicação via Entrega Contínua	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Realizar Deploy de Aplicação via Entrega Contínua	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Criar/Manter repositório em ferramenta de versionamento de código fonte	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Liberação de acesso a repositório em ferramenta de versionamento de código fonte	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Resolver Problemas de acesso a repositório em ferramenta de versionamento de código fonte	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Receber e analisar demanda relacionada a servidores	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Revisar procedimentos de Servidores e Serviços	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Realizar shutdown em servidor	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Instalar e configurar ferramentas de backup em servidor	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Instalação/configuração softwares em servidor, tais como: drivers, agentes, etc.	Administrador de SO	1	1,5	2	4

John



ANEXO X

3	Apoiar / Monitorar Atividade de Serviço ou Servidor Linux/Unix	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Apoiar / Monitorar Atividade de Serviço ou Servidor Windows	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criar/Manter Compartilhamento FTP	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Liberar / Remover Acesso em Servidor de Compartilhamento FTP	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Liberar / Remover Acesso em Servidor de Arquivos	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criar/Manter Compartilhamento de Arquivos para Backup	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Resolver Problemas com Servidor de Arquivos (Rede ou FTP)	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Administrar serviços do Microsoft Active Directory – AD (DNS, DHCP, etc.)	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Administrar e configurar servidor de Impressão	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Administração de Arquivos	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Instalação física de servidor Linux/Unix	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Instalação física de servidor Windows	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Instalação física de servidor com outros sistemas operacionais	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Acompanhamento de POCs e de chamados de empresas fornecedoras	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Remanejamento de equipamentos dentro e entre CPDs	Administrador de SO	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criação, configuração e expansão de áreas em discos em storages ou servidores	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Desligamento e reativação parcial dos equipamentos de um CPD	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Desligamento e reativação total dos equipamentos de um CPD	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Alteração ou configuração de parâmetros de serviços corporativos	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Montagem e configuração de cluster	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Resolução de problemas de usuários em 3º nível	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Análise de Desempenho do ambiente	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Administrador de SO	1,25	1,75	2,5	5
3	Manutenção proativa no sistema de backup	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Remoção de arquivos em rotinas de backup	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Substituir e alimentar as unidades robóticas de Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos	Administrador de SO	1	1,5	2	4
3	Testes de restores das mídias de Backup de Servidores e Serviços Corporativos	Administrador de SO	1	1,5	2	4
4	Analisar demanda para manutenção da base corporativa	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Analisar dados afetados na manutenção da base corporativa	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Efetuar Manutenção dos dados da base corporativa	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Geração de script através de Ferramenta CASE	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Engenharia reversa através de Ferramenta CASE	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Gerar/corrigir/executar script SQL	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Analisar dados gerados	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Execução de Procedures	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Manutenção do usuário de banco de dados	Administrador de Banco de Dados	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Atualizar processos em execução	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Criação de Novo Schema	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Criar Objeto no Banco de dados	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Atualizar Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Definição da forma de criação de banco	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Apoio Técnico em Gestão de SI	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Descarregar dados	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Efetuar testes de conectividade do banco	Administrador de Banco de Dados	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Execução de carga/importação de dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Exportação de estrutura/dados de schema ou tabelas	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4



ANEXO X

4	Instalação e configuração de banco de dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Interromper instâncias de banco de dados	Administrador de Banco de Dados	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Liberação ou remoção de acesso ao banco de dados	Administrador de Banco de Dados	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Acesso a objetos em ambiente de desenvolvimento e homologação	Administrador de Banco de Dados	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Acesso de leitura às tabelas em ambiente de produção	Administrador de Banco de Dados	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Crear database	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Copiar dados entre ambientes de banco de dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Crear/alterar objetos em ambiente de homologação	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Crear/alterar objetos em ambiente de produção	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Autorizar Debug no ambiente de homologação	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Executar SQL no ambiente de homologação	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Executar SQL no ambiente de produção	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Fazer backup de dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Fazer restore de dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Monitorar execução de aplicação (conexões da aplicação no BD)	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Apoio e Suporte no desenvolvimento ou otimização de SQL	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Verificar erro no banco de dados gerado na execução de aplicação	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Analisar viabilidade do modelo de dados	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Analisar cardinalidade	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Analisar relacionamentos entre tabelas	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Avaliar Qualidade de Dados	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Organizar tipos de dados	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Levantar Requisitos de Soluções Analíticas	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Desenvolver Modelo de Dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Desenvolver Mapeamento Lógico de Dados	Administrador de Banco de Dados	1,25	1,75	2,5	5
4	Apoio técnico no atendimento ao usuário para diminuir dúvidas	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
4	Resolução de problemas de usuários em 3º nível	Administrador de Banco de Dados	1	1,5	2	4
5	Resolução de problemas de usuários em 1º nível	Analista de Suporte	1	1,5	2	4
5	Resolução de problemas de usuários em 2º nível	Analista de Suporte	1,25	1,75	2,5	5
5	Instalação, ou atualização de sistema ou software corporativo	Técnico de Atendimento de Campo	1	1,5	2	4
5	Alteração em configuração em sistema ou software corporativo	Técnico de Atendimento de Campo	1	1,5	2	4
5	Geração de consultas, Inventários e de relatórios estatísticos	Analista de Suporte	0,75	1,25	1,75	2,5
5	Análise de Desempenho de máquina desktop	Técnico de Atendimento de Campo	1,25	1,75	2,5	5
5	Instalação e Configuração de Desktops (Criação, Alteração, Configuração, Auditoria, Manutenção e Remoção)	Técnico de Atendimento de Campo	1,25	1,75	2,5	5
5	Acompanhar chamados e reportar ao solicitante	Analista de Suporte	1	1,5	2	4
5	Auxiliar Usuário	Analista de Suporte	0,75	1,25	1,75	2,5
5	Agrupar problemas para análises	Analista de Suporte	1	1,5	2	4
5	Apoio Técnico na Inclusão, Remoção, Alteração de Itens de Configuração (IC's) nas Ferramentas de Monitoramento	Analista de Suporte	1	1,5	2	4
5	Elaborar relatório de Incidentes	Analista de Suporte	0,75	1,25	1,75	2,5
5	Acompanhamento e registro de reuniões diárias	Scrum Master	0,75	1,25	1,75	2,5
5	Resolução de Impedimentos aos times de desenvolvimento	Scrum Master	1	1,5	2	4
5	Acompanhamento e registro do Planejamento e Retrospectiva de Sprint	Scrum Master	1	1,5	2	4
5	Modelagem de Processos de Negócio (Business Modeling)	Analista de Negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
5	Revisão/Atualização dos processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas	Analista de Negócio	1,5	2	3	5
5	Elaboração/Manutenção de templates e guias para processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas	Analista de Negócio	1	1,5	2	4
5	Elaboração e revisão da documentação dos processos mapeados, normas, procedimentos e manuais	Analista de Negócio	1	1,5	2	4

Sub



ANEXO X

6	Planejamento, elaboração de material e execução de treinamentos relacionados aos processos e procedimentos	Analista de Negócio	1	1,5	2	4
6	Identificação, monitoramento e melhoria dos atuais níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e Manutenção de sistemas	Analista de Negócio	1,5	2	3	6
6	Realizar levantamento de requisitos	Analista de Negócio	1	1,5	2	4
6	Elaborar/Manter Documento (de requisitos, especificação de caso de uso, história de usuário, etc.)	Analista de Negócio Web	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Elaborar/Manter Casos/Cenários de Testes	Analista de Negócio Web	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter Modelo de Entidade Relacionamento	Analista de Negócio Web	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Desenhar/Manter protótipo web/desktop – baixa fidelidade	Analista de Negócio Web	1	1,5	2	4
6	Desenhar/Manter protótipo mobile – baixa fidelidade	Analista de Negócio Web	1	1,5	2	4
6	Testar funcionalidade web/desktop	Analista de Testes	1	1,5	2	4
6	Testar funcionalidade mobile	Analista de Testes	1	1,5	2	4
6	Elaborar/Manter arquitetura para projeto	Arquiteto de Software	1,5	2	3	5
6	Elaborar/Manter Documento de Arquitetura de Software	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Montar ambiente arquitetural	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Realizar prova de conceito arquitetural	Arquiteto de Software	1,5	2	3	5
6	Consultoria em Arquitetura de Software	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter documento de Qualidade de Software	Arquiteto de Software	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Consultoria em Qualidade	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Realizar treinamento em arquitetura/qualidade de software	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Realizar treinamento em ferramenta/tecnologia	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter repositório de projeto	Arquiteto de Software	0,75	1,25	1,75	2,5
6	Criar/Manter branches de versões no repositório de projeto	Arquiteto de Software	0,75	1,25	1,75	2,5
6	Criar/Manter tarefa de automação	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter teste funcional automatizado	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter testes de performance automatizados	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter massa de teste para teste automatizado de performance	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter massa de teste para teste automatizado funcional	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter protótipo web/desktop – alta fidelidade	Webdesigner	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter protótipo mobile – alta fidelidade	Webdesigner	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter front-end web/desktop de funcionalidade	Analista/Desenvolvedor Front-End	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter front-end mobile de funcionalidade	Analista/Desenvolvedor Front-End	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter back-end de funcionalidade	Analista/Desenvolvedor Back-End	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Desenvolver/Manter saída de relatório (pdf, csv, xlsx, etc.)	Analista/Desenvolvedor Back-End	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter rotina de processamento em Batch (importação, migração, exportação, etc.)	Analista/Desenvolvedor Back-End	1,5	2	3	5
6	Desenvolver/Manter serviço de integração entre sistemas (webservice, API, etc.)	Analista/Desenvolvedor Back-End	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter consumo de serviço para integração entre sistemas (webservice, API, etc.)	Analista/Desenvolvedor Back-End	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter scripts para extração de dados do banco de dados	Analista/Desenvolvedor Back-End	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter teste caixa preta	Analista/Desenvolvedor Back-End	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter teste caixa branca	Analista/Desenvolvedor Back-End	1	1,5	2	4
6	Executar testes unitários funcionais	Analista/Desenvolvedor	0,75	1,25	1,75	2,5
7	Elaborar/Manter Termo de Abertura/Plano de Projeto	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
7	Elaborar/Manter Cronograma	Gerente de Projetos	1,25	1,75	2,5	4,5
7	Elaborar/Manter backlog do produto	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
7	Elaborar/Manter backlog da Sprint	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
7	Realizar acompanhamento do projeto	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5
7	Elaborar Termo de Encerramento/Entrega de Projeto	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5
7	Acompanhamento e registro de reuniões diárias	Scrum Master	0,75	1,25	1,75	2,5

Adm



ANEXO X

7	Resolução de impedimentos aos times de desenvolvimento	Scrum Master	1	1,5	2	4
7	Acompanhamento e registro de Planejamento e Retrospectiva de Sprint	Scrum Master	1	1,5	2	4
8	Criar/Manter repositório de projeto	Arquiteto de Software	0,75	1,25	1,75	2,5
8	Criar/Manter branches de versões no repositório de projeto	Arquiteto de Software	0,75	1,25	1,75	2,5
8	Criar/Manter tarefa de automação	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
8	Criar/Manter teste funcional automatizado	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
8	Criar/Manter testes de performance automatizados	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
8	Criar/Manter massa de teste para teste automatizado de performance	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
8	Criar/Manter massa de teste para teste automatizado funcional	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
8	Desenvolver/Manter back-end de funcionalidade	Analista/Desenvolvedor	1,25	1,75	2,5	4,5
8	Desenvolver/Manter saída de relatório (pdf, csv, xls, etc.)	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
8	Desenvolver/Manter rotina de processamento em Batch (importação, migração, exportação, etc.)	Analista/Desenvolvedor	1,5	2	3	5
8	Criar/Manter teste caixa preta	Analista de Testes	1	1,5	2	4
8	Criar/Manter teste caixa branca	Analista de Testes	1	1,5	2	4
8	Executar testes unitários funcionais	Analista de Testes	0,75	1,25	1,75	2,5
9	Realizar levantamento de requisitos	Analista de Negócio	1	1,5	2	4
9	Elaborar/Manter Documento (de requisitos, especificação de caso de uso, história de usuário, etc.)	Analista de Negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
9	Elaborar/Manter Casos/Cenários de Testes	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
9	Criar/Manter Modelo de Entidade Relacionamento	Analista/Desenvolvedor	1,25	1,75	2,5	4,5
9	Consultoria em Arquitetura de Software	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
9	Criar/Manter documento de Qualidade de Software	Analista de Testes	1,25	1,75	2,5	4,5
10	Elaborar/Manter arquitetura para projeto	Arquiteto de Software	1,5	2	3	5
10	Elaborar/Manter Documento de Arquitetura de Software	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
10	Montar ambiente arquitetural	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
10	Realizar prova de conceito arquitetural	Arquiteto de Software	1,5	2	3	5
10	Desenvolver/Manter serviço de integração entre sistemas (webservice, API, etc.)	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
10	Desenvolver/Manter consumo de serviço para integração entre sistemas (webservice, API, etc.)	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
10	Criar/Manter scripts para extração de dados do banco de dados	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
11	Desenhar/Manter protótipo web/desktop – baixa fidelidade	Webdesigner	1	1,5	2	4
11	Desenhar/Manter protótipo mobile – baixa fidelidade	Webdesigner	1	1,5	2	4
11	Testar funcionalidade web/desktop	Analista de Testes	1	1,5	2	4
11	Testar funcionalidade mobile	Analista de Testes	1	1,5	2	4
11	Desenvolver/Manter protótipo web/desktop – alta fidelidade	Webdesigner	1	1,5	2	4
11	Desenvolver/Manter protótipo mobile – alta fidelidade	Webdesigner	1	1,5	2	4
11	Desenvolver/Manter front-end web/desktop de funcionalidade	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
11	Desenvolver/Manter front-end mobile de funcionalidade	Analista/Desenvolvedor	1	1,5	2	4
12	Consultoria em Qualidade	Analista de Testes	1	1,5	2	4
12	Realizar treinamento em arquitetura/qualidade de software	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
12	Realizar treinamento em ferramenta/tecnologia para corpo técnico	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
12	Realizar treinamentos e implantação técnica para usuários do sistema	Analista de Negócio	1	1,5	2	4
13	Elaborar/Manter Termo de Abertura/Plano de Projeto	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
13	Elaborar/Manter Cronograma	Gerente de Projetos	1,25	1,75	2,5	4,5
13	Elaborar/Manter backlog do produto	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
13	Elaborar/Manter backlog da Sprint	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
13	Realizar acompanhamento do projeto	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5
13	Elaborar Termo de Encerramento/Entrega de Projeto	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5

John



ANEXO X

13	Acompanhamento e registro de reuniões diárias	Gerente de Projetos	0,75	1,25	1,75	2,5
13	Resolução de impedimentos aos times de desenvolvimento	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
13	Acompanhamento e registro de Planejamento de Cronograma	Gerente de Projetos	1	1,5	2	4
14	Realizar levantamento de requisitos	Analista de Negócio	1	1,5	2	4
14	Elaborar/Mant. Documento (de requisitos, especificação de caso de uso, história de usuário, etc.)	Analista de Negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
14	Elaborar/Mant. Casos/Cenários de Testes	Analista de Testes	1	1,5	2	4
15	Criar/Mant. scripts para unificação e ingestão de base de dados não-estruturados (internos ou externos)	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
15	Definir arquitetura de referência para políticas de governança de dados não-estruturados	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
15	Construir modelo de armazenamento baseado em tecnologias de Big Data	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
15	Criar modelo de armazenamento de dados não-estruturados	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
16	Desenvolver/Mant. Algoritmos de Inteligência Artificial	Cientista de Dados	1,25	1,5	2	4
16	Desenvolver/Mant. Cálculos Estatísticos para análise de padrões	Cientista de Dados	1,25	1,75	2,5	4,5
16	Desenvolver/Mant. algoritmos de aprendizado de máquina	Cientista de Dados	1,25	1,75	2,5	4,5
16	Desenvolver/Mant. sistemas de análise de dados e auditoria inteligente de informação	Cientista de Dados	1,25	1,75	2,5	4,5
17	Criar e Organizar modelo de governança de dados corporativo	Cientista de Dados	1,25	1,75	2,5	4,5
17	Criar/Mant. modelos conceituais para estrutura de grandes base de dados	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
17	Criar/Mant. padrão para uso de dados corporativos	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
17	Desenvolver/Mant. Dashboards para exploração de dados	Engenheiro de Dados	1,25	1,5	2	4
17	Realizar prova de conceito arquitetural para sistemas analíticos	Cientista de Dados	1,25	1,75	2,5	4,5
17	Criar/Mant. modelos de dados multidimensionais para bancos de Data Warehouse ou Data Marts	Arquiteto de Software	1,5	2	3	5
17	Criar/Mant. dicionário de dados multidimensional de origem e destino	Arquiteto de Software	1	1,5	2	4
17	Criar/Mant. processos de carga ETL para repositórios de DW e DM	Engenheiro de Dados	1	1,5	2	4
18	Elaborar Diagnóstico de Maturidade Digital dos Projetos de Inovação	Engenheiro de Dados	1	1,5	2	4
18	Elaborar mapa de oportunidades e recomendações para criação de produtos estratégicos	Analista de Negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
18	Workshop sobre estratégia digital, novas tecnologias e inovação	Analista de Negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
18	Criar/Mant. framework para teste e aplicação de novas ideias de produto no formato "lean inception"	Analista de Negócio	1,25	1,75	2,5	4,5

John



ALMT
Assembleia Legislativa

STI | ALMT

FOLHA N.º 240

RÚBRICA: Stini

ANEXO XI

ANEXO XI

Declaração de Confidencialidade da Informação

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º		
PROCESSO LICITATÓRIO		
OBJETO		
CONTRATO N.º		

A ALMT, com sede em Cuiabá-MT, inscrito no CNPJ sob o nº **XX.XXX.XXX/XXXX-XX**, doravante denominado **CONTRATANTE** e a Empresa _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo Sr _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como **PARTES** para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente **TERMO**, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____ / ___, celebrado pelas **PARTES**, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pela ALMT;

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

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da ALMT de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A ALMT estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:



ANEXO XI

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da ALMT principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela ALMT.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela ALMT, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela ALMT.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da ALMT.

Parágrafo Quarto: A ALMT com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida



ANEXO XI

d

o possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da ALMT.

I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das **PARTES**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a identificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da ALMT.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da ALMT, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela ALMT.

Parágrafo Quinto: Cada **PARTE** permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da ALMT.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou



ANEXO XI

p

para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

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

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela ALMT para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da ALMT, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela ALMT, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



ANEXO XI

P

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da ALMT.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Cuiabá-MT, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ____ de ____ de ____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo
CPF nº

Gestor do Contrato
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>