



ESTADO DE GOIÁS  
AGÊNCIA GOIANA DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços especializados abrangendo suporte técnico, sustentação, garantia de manutenção adaptativa e serviços de consultoria e apoio estratégico relacionados aos módulos da solução SIDER em uso pela GOINFRA, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

### 2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO INICIAL

A GOINFRA - Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes, ligada à Secretaria de Estado de Infraestrutura de Goiás, foi criada em 25/06/2019, através da lei nº 20.491, durante a reforma administrativa ocorrida na gestão do Governador Ronaldo Caiado, para absorver as atividades desenvolvidas pelo extinta AGETOP, em busca de uma estrutura mais ágil, moderna, funcional. Pela referida lei, compete a GOINFRA:

I - Execução da política estadual de transporte e obras públicas, compreendendo a realização de obras civis e de infraestrutura;

II - Administração de aeródromos e vias públicas sob sua jurisdição ou responsabilidade, inclusive permissão ou concessão de uso das faixas de domínio e sítios aeroportuários;

III - Cobrança de pedágio e outras taxas de utilização e contribuições de melhoria a elas referentes;

IV - No que concerne às vias públicas sob sua administração:

- a. a execução e fiscalização de trânsito, autuação, aplicação de penalidades e outras medidas administrativas cabíveis, notificando os infratores e arrecadando as multas que aplicar;
- b. a fiscalização, autuação, aplicação de penalidades e outras medidas administrativas cabíveis, em caso de infração por excesso de peso, dimensão e lotação de veículos, notificando os infratores e arrecadando as multas que aplicar; e
- c. a identificação das necessidades e determinação das diretrizes operacionais, estruturais e administrativas a serem estabelecidas e observadas nos aeroportos e aeródromos do Estado de Goiás, bem como a respectiva captação de recursos.

A GOINFRA, ao longo dos anos, vem investindo consistentemente na implantação, manutenção e modernização de uma solução integrada de sistemas para a área finalística e de atuação do Órgão, que sejam centralizados em uma base de dados única, com forte relacionamento e interdependências entre suas regras de negócio.

Atualmente, dispõe de complexo, extenso e abrangente parque de sistemas informatizados que representam eficiente ferramenta de gestão para as mais diversas áreas da Instituição, automatizando processos de trabalho imprescindíveis ao desempenho das suas atividades finalísticas.

Ainda em 1996, o então CRISA adquiriu no mercado a licença de uso de aplicativos integrantes de uma suíte especializada de sistemas para a gestão de órgãos de infraestrutura de transportes e obras, conhecida como SIDER.

Desde então, ao SIDER em uso pela agora GOINFRA foram agregadas melhorias, com o incremento contínuo de novos recursos e funcionalidades, constituindo atualmente um complexo e abrangente parque de sistemas que apoiam na execução de atividades finalísticas, com destaque aos relacionados à gestão de contratos e medições de obras e à gestão da operação rodoviária, responsáveis pela informatização e, em última análise, pela sistematização de grande parte dos procedimentos técnicos e administrativos da Agência.

É por meio destes sistemas que a GOINFRA faz a elaboração de orçamentos para balizar os preços de contratações para a execução de obras públicas, bem como o gerenciamento do andamento físico da execução dos respectivos contratos, entre outros.

Atualmente, é inimaginável que a elaboração de orçamentos, gestão físico-financeira dos contratos e respectivas medições de obras da GOINFRA não venham a ser executados com o apoio dos sistemas do SIDER. Da mesma forma, seria inconcebível que os transportadores que necessitem de autorizações especiais de trânsito e interessados em fazer o uso e exploração a faixa de domínio tivessem que se deslocar fisicamente aos balcões de atendimento da Agência a cada vez que fosse necessário fazer solicitações, retirar boletos para recolhimento de taxas, obter informações sobre o andamento de seus processos, entre outros, que atualmente são feitos a partir de portais na Internet.

O parque de aplicativos opera de forma integrada, aliando o uso da TI aos objetivos, atribuições e metas da Instituição, proporcionando à GOINFRA diversos benefícios, dentre os quais pode-se destacar:

- Acentuada diminuição dos procedimentos manuais;
- Redução de retrabalho;
- Maior produtividade na execução das rotinas operacionais e técnicas;
- Racionalização de recursos, com consequente melhoria geral na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

A implantação e a manutenção em operação dos módulos do SIDER na GOINFRA contribuíram para resultar em um Órgão mais eficiente e ágil, tanto em seu funcionamento interno quanto na condução dos trabalhos necessários à manutenção, conservação, restauração e ampliação da infraestrutura de transportes e obras públicas do Estado.

O papel e a importância desses sistemas de gestão para a GOINFRA tiveram tal ascensão que se tornou ténue a linha que os distingue dos procedimentos de trabalho propriamente ditos.

Diante do exposto, a abrangência da solução de gestão implantada na GOINFRA faz com que adequações, evoluções e novas funcionalidades sejam constantemente necessárias, exigindo, por exemplo, mudanças e concepção de novas telas, relatórios, consultas e regras de negócio.

#### 2.2 A NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO DOS MÓDULOS DO SIDER JÁ LICENCIADOS

Essas atividades de manutenção de sistemas são corriqueiras e reconhecidamente indispensáveis, tanto para a GOINFRA, como para qualquer organização que utiliza sistemas de informação. A garantia de evolução tecnológica tem como objetivo garantir a compatibilidade dos aplicativos com as novas versões dos sistemas operacionais, browsers, ambientes computacionais, linguagens de desenvolvimento e sistemas gerenciadores de banco de dados, entre outros. A literatura especializada de Engenharia de Software, aliás, é farta no reconhecimento da magnitude do esforço que estas demandas de manutenção de sistemas requerem. Sucessivos estudos e numerosos autores evidenciam, de forma inequívoca, que o maior esforço das equipes de desenvolvimento de software concentra-se justamente nestas atividades de manutenção.

Concomitantemente, faz-se necessário atualizar os sistemas tecnologicamente para mantê-los compatíveis com as constantes evoluções da tecnologia da informação, sob pena de se perder, em pouco tempo, o investimento realizado.

Os constantes avanços derivados da utilização dos sistemas de gestão vêm, ao longo dos últimos anos, sendo garantido através de serviços de suporte técnico (remoto e local), sustentação, manutenção evolutiva e atualização tecnológica dos módulos do SIDER na GOINFRA, e tem representado um aspecto fundamental do processo de informatização da Agência, pois tem assegurado a sua operação pelas unidades na capital e interior.

A prestação destes serviços essenciais para a gestão e operação da infraestrutura de transportes e obras da Agência, estava sendo executando por intermédio do contrato nº 075/2017, que teve sua data de encerramento em 19 de outubro de 2019.

Este contrato, no entanto, foi delineado em um cenário de severas restrições orçamentárias impostas pelo Estado, na qual esta Gerência se viu obrigada a fazer diversas restrições aos serviços prestados, resultando em um modelo de execução contratual e contrapartida financeira completamente distintas da contratação anterior e que, a curto prazo, percebeu-se ser insuficientes e inadequado para o andamento a contento das atividades finalísticas da Agência.

Inclusive a prestadora de serviço do contrato em tela decidiu por não prorrogar a execução de seus trabalhos por alegar situação inexecutável para a continuidade da prestação dos serviços.

Acontece que, conforme demonstrado, os sistemas são componentes dinâmicos, os quais necessitam de constante manutenção, sob pena de caírem na obsolescência, podendo ficar parcialmente inoperantes e sob pena de se perder todo o patrimônio de software adquirido. Ou seja, os serviços possuem natureza de execução CONTINUADA.

O suporte técnico e sustentação de software diz respeito a tratamento de incidentes de produção, ou seja, de comportamentos ou eventos que não façam parte da operação normal e comportamento padrão dos aplicativos em produção, como inconsistências ou falhas, e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade da sua operação.

Abrange correções de 'bugs', de 'frameworks' ou até mesmo do compilador, que transforma os programas em um arquivo executável. Essas ocorrências podem se apresentar diante de situações que não foram previstas.

Neste contexto, os usuários finais do produto são agentes ativos no report dos incidentes, sejam eles de que natureza for, e são demandantes primordiais já que suas rotinas de trabalho são prejudicadas diante de resultados que não são alcançados.

A necessidade de serviços contínuos de suporte e sustentação advêm de circunstâncias que não foram previstas, de fluxos que não produzem a informação desejada. Os referidos serviços devem ser permanentes, pois não existe em matéria de sistema de informações um produto perfeito, à prova de erros, pois, tal como no mundo real, existe uma dinâmica onde não é possível antever todos os possíveis movimentos, todos os cenários, todos os resultados futuros.

Ainda a respeito deste tema, é importante destacar que em se tratando de serviços de evolução tecnológica, os prestadores de serviço na área de tecnologia de informações assumem sempre riscos, pois não há como saber que novas versões de sistemas operacionais, browsers, ambientes computacionais, linguagens de desenvolvimento e sistemas gerenciadores de banco de dados, entre outros, serão lançados no mercado, tampouco estimar de antemão o esforço de compatibilização de cada versão ao que cada cliente tem.

Os próprios usuários são eternos vigilantes desta demanda, pois se as ocorrências de incidentes não forem tratadas em prazos compatíveis com as necessidades da operação diária da Agência, ou se os aplicativos não forem atualizados às novas versões dos softwares de navegação na internet, por exemplo, diversas funcionalidades dos sistemas podem ficar inoperantes, com comprometimento da qualidade dos serviços prestados pela GOINFRA.

Além disto, para a prestação dos serviços de suporte técnico remoto e sustentação para a gestão e tratamento de incidentes de produção, a contratada deve manter uma estrutura mínima de pessoas, processos e tecnologia, disponíveis sempre que solicitado pelo órgão. Trata-se, portanto, de um item que não é estocável e que tem se revelado inviável de ser prestado sob demanda.

No modelo de contratação anterior, quando um incidente ocorria, a CONTRATADA avaliava o incidente, estimava esforço e prazo para o tratamento e gestão da ocorrência, encaminhava para análise e prévia aprovação da GOINFRA. Os prazos para a CONTRATADA mobilizar equipe para iniciar os atendimentos e para a solução ou contorno de cada chamado passavam a contar somente a partir da autorização pela Agência.

Em que pese este modelo, em uma primeira análise, representar alguma economicidade para o Estado, na prática foi demonstrado **ineficiente e inadequado, visto que a demora inerente a este moroso processo entre a notificação e orçamentação pela CONTRATADA e necessidade de aprovação pela GOINFRA** de ações para a resolução dos incidentes de produção comprometeu sobremaneira a qualidade dos serviços prestados pela Agência à sociedade.

Repise-se que não há nada que desabone a anterior prestadora dos serviços de suporte e sustentação dos módulos do SIDER em operação na Agência, mas se torna imprescindível neste momento reformular o atual modelo de operação, visto que o contrato findado não foi capaz de suprir as necessidades da GOINFRA.

### 3 DO ENQUADRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A modalidade para a contratação será inexigibilidade, conforme parecer XXX da Procuradoria Jurídica da GOINFRA.

### 4 TERMINOLOGIA

Para fins deste Termo de Referência, são adotadas as seguintes definições:

- a. CONTRATANTE: GOINFRA - Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes;
- b. CONTRATADA: Empresa contratada para a execução do objeto deste Termo de Referência;
- c. Solução: Nome genérico dado aos módulos do SIDER, relacionados nesta contratação;
- d. Funcionalidades: Conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas dentro de um sistema;
- e. Parametrização: a funcionalidade está incorporada de forma nativa na solução ou pode ser executada por meio de *scripts*, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação, sem a necessidade de produção ou alteração de código-fonte;
- f. Customização: quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte dos aplicativos;
- g. Incidentes de produção: comportamentos ou eventos que não façam parte da operação normal e comportamento padrão dos aplicativos em produção, como inconsistências ou falhas, e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade da operação;
- h. Problema: a causa raiz para um ou mais incidentes de produção;
- i. Solução de contorno: qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como *scripts*, ajustes por meio de intervenções, entre outros, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação;
- j. Resolução de incidentes: A resolução de incidentes pode ser via solução de contorno ou por eliminação da causa raiz.

### 5 MÓDULOS ABRANGIDOS NA CONTRATAÇÃO

#### 5.1 RELAÇÃO DOS MÓDULOS ABRANGIDOS NA CONTRATAÇÃO

Na tabela a seguir, é apresentada a relação dos módulos do SIDER já licenciados pela GOINFRA a serem mantidos e a estimativa do tamanho funcional de cada aplicativo obtido com base na metodologia de contagem de pontos de função NESMA estimativa - *Netherlands Software Metrics Association*, conforme informado pela fornecedora:

Módulo	Pontos Por Função
<b>A) <u>GESTÃO DE CONTRATOS E MEDIÇÕES DE OBRAS PÚBLICAS</u></b>	
Sistema de Composição de Custos e Orçamentos – SCO	1.094
Sistema de Medição de Obras Rodoviárias – SMO	1.333
Sistema de Medições de Contratos e Edificações – SMC	1.250
<b>B) <u>GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIAS</u></b>	
Sistema de Gestão da Faixa de Domínio – GFD (sistema e portal externo)	1.896
Sistema de Autorização Especial de Trânsito – AET (sistema e portal externo), com aplicativo para dispositivos móveis	1.404
Sistema de Gestão de Receitas - SGR	370
<b>C) <u>APOIO À GESTÃO ADMINISTRATIVA</u></b>	
Sistemas de Gerenciamento Financeiro – SGF	1.538
<b>Total</b>	<b>8.885</b>

## 5.2 DESCRITIVO RESUMIDO DOS MÓDULOS ABRANGIDOS

O descritivo resumido dos módulos já licenciados pela GOINFRA abrangidos nesta contratação está relacionado a seguir:

### A. GESTÃO DE CONTRATOS E MEDIÇÕES DE OBRAS PÚBLICAS:

#### 1. Sistema de Composição de Custos e Orçamentos – SCO

Gerencia um banco de dados de insumos, compreendendo materiais, mão-de-obra, equipamentos e itens de transportes. Facilita e agiliza os trabalhos de elaboração de composições unitárias de serviços e orçamentos de obras rodoviárias, contemplando recursos para a composição e gerenciamento de um banco de dados de serviços de obras e elaboração dos respectivos orçamentos. A partir da Tabelas de Preços, permite elaborar orçamentos personalizados para as obras a serem licitadas ou executadas pelo Órgão.

Linguagem: Java, em arquitetura Web.

#### 2. Sistema de Medição de Obras Rodoviárias – SMO

Permite realizar o acompanhamento sobre as obras rodoviárias do Órgão. Permite o acompanhamento de datas e saldos contratuais; gerenciamento da planilha de serviços; controle e cálculo das medições a preços iniciais e de reajuste, além da previsão e do controle das alterações contratuais; acompanhamento de cronogramas; gerenciamento do andamento físico das obras em execução; e, emissão de atestados de capacidade técnica (certidão). É integrado ao SCO, permitindo a importação de orçamentos gerados neste sistema.

Linguagem: DELPHI, em arquitetura cliente-servidor.

#### 3. Sistema de Medições de Contratos e Edificações – SMC

Permite realizar o acompanhamento das obras de edificações do Órgão. Permite o acompanhamento de datas e saldos contratuais; gerenciamento da planilha de serviços; controle e cálculo das medições a preços iniciais e de reajuste, além da previsão e do controle das alterações contratuais; acompanhamento de cronogramas; gerenciamento do andamento físico das obras em execução; e, emissão de atestados de capacidade técnica (certidão). É integrado com o SCO, permitindo o cadastro das tabelas de preço.

Linguagem: DELPHI, em arquitetura cliente-servidor.

### B. GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIAS

#### 1. Sistema de Gestão da Faixa de Domínio – GFD

Apoia o controle da utilização e exploração das faixas de domínio, mediante o gerenciamento do cadastro dos elementos nela instalados e dos contratos de permissão de uso da faixa fornecidas a terceiros. Oferece recursos para a gestão das permissões de uso da faixa nas rodovias sob jurisdição do Estado, uniformizando os procedimentos para novas solicitações de instalação de elementos na faixa, bem como facilitando o controle dos processos de regularização das ocupações existentes.

Com base nas informações cadastrais das ocupações, permite realizar o cálculo do valor das contrapartidas a título de permissão de uso da faixa de domínio e das taxas para vistoria e análise de projeto, bem como a emissão das guias de recolhimento com os valores correspondentes. Está integrado com o Sistema de Gestão de Receitas – REC, a partir da qual é feito o acompanhamento das receitas relacionadas à faixa de domínio.

Linguagem: Java, em arquitetura Web.

#### 2. Sistema de Autorização Especial de Trânsito – AET, com portal de solicitações na Internet

Permite padronizar o processo de solicitação e atendimento de autorizações especiais de trânsito. Disponibiliza um módulo de solicitação das Autorizações Especiais de Trânsito via Internet, que permite aos requerentes, além de solicitar a autorização, realizar consultas do andamento de sua solicitação.

Auxilia no processo de validação dos trechos e rotas a percorrer, restrições de obras de arte especiais, dimensões da carga e do veículo e distribuição do peso por eixo. Calcula as taxas de utilização da via (TUV) e de escolta policial.

Linguagem: DELPHI, em arquitetura cliente-servidor, com portal em Java (web).

Possui módulo complementar que possibilita, a partir de leitura em dispositivos móveis (*tablets* com sistema operacional *Android*) de QRCode impressa nas autorizações, a verificação pelos fiscais de trânsito da autenticidade das AETs emitidas.

### 3. Sistema de Gestão de Receitas – SGR

Permite obter o acompanhamento das receitas próprias da Instituição, principalmente para gestão de contratos com terceiros, como faixa de domínio, locação de imóveis, entre outros. Fornece mecanismos para controlar os recolhimentos de receitas realizados e elaborar a projeção de arrecadação. Disponibiliza relatórios estatísticos, permitindo que as receitas dos diversos exercícios possam ser comparadas, fornecendo informações gerenciais para o controle do exercício corrente e possibilitando projeções futuras, bem como a emissão de Guias de Recolhimento Único, através de módulo específico.

Linguagem: DELPHI, em arquitetura cliente-servidor.

## C. APOIO A GESTÃO ADMINISTRATIVA

### 1. Sistema de Gerenciamento Financeiro – SGF

Possibilita o gerenciamento orçamentário e financeiro Órgão. Através de uma série de relatórios gerenciais, é possível acompanhar os montantes pagos e a dívida existente. Além disso, estão disponíveis informações sobre o orçamento, os totais empenhados, as liquidações realizadas e os saldos disponíveis. Divide-se em dois grandes módulos:

- **Gestão Orçamentária:** Tem por objetivo gerenciar os montantes orçamentários destinados ao órgão, possibilitando uma complementação dos controles implementados pelo sistema corporativo de uso obrigatório pelos órgãos públicos do Estado. Permite que cada setor da GOINFRA tenha um planejamento e o controle dos recursos orçamentários associados a seus projetos e atividades, podendo cadastrar reservas para comprometé-las em licitações futuras.
- **Gestão de Título:** Permite o acompanhamento dos contratos, bem como das ordens de fornecimento, gerenciando os saldos a faturar e a pagar. Além disso, possibilita a gestão dos aditivos para cada contrato, auxiliando no controle de valores e prazos. Fornece ferramentas para controle do cronograma de desembolso dos contratos, permitindo extrair relatórios com a previsão de desembolso para o mês subsequente. Permite gerenciar as faturas cadastradas para cada contrato, controlando o vencimento de cada uma delas através de relatórios elaborados com esta finalidade. Possibilita o controle dos pagamentos realizados, fornecendo informações sobre os totais pagos e a dívida existente para o Órgão.
- **Módulo de integração Sistema Financeiro e Orçamentário do Estado (SGF/SIOFI.NET) – ISS:** Realiza a importação de informações e associação aos contratos cadastrados no SGF de informações da execução financeira e orçamentária (empenhos, liquidações e pagamentos) cadastradas no SIAFI.Net (sistema de gestão financeira e orçamentária do Estado de Goiás), evitando a necessidade de redigitação de dados e o uso de controles paralelos para a gestão financeira e orçamentária de contratos.

Linguagem: DELPHI, em arquitetura cliente-servidor.

## 5.3 PADRÕES TECNOLÓGICOS DOS MÓDULOS ABRANGIDOS

Os padrões tecnológicos atuais dos módulos já licenciados abrangidos nesta contratação são descritos a seguir:

### A. Banco de Dados:

- Compatíveis com o *Sistema Gerenciador de Banco de Dados - SGBD SQL SERVER Standard Versão 2008 R1*.

### B. Arquitetura de Aplicação:

- Módulos em arquitetura web;
- Camada do servidor de aplicação compatível com o padrão Java;
- Composto pelas camadas de apresentação (navegador web, responsável pela interface de usuário), servidor de aplicação (camada de processamento e regras de negócio) e banco de dados (repositório das informações da solução).
- Servidor de aplicação:
- Apache 2.2;
- Tomcat 7;
- JBoss-4.3.0;
- JBoss-6.3.
- Camada de apresentação:
- AJAX – Asynchronous Javascript And XML
- XML-eXtensible Markup Language;
- HTML-Hypertext Markup Language;
- JavaScript;
- JQuery;
- JSP – Java Server Pages.
- Segurança e controle de acesso: JAAS (Java Authentication and Authorization Services);
- Camada de negócio/controle:
- EJB – Enterprise Java Beans;
- Struts;
- DAO – Data Access Object;
- Hibernate;

- Relatório: IReport;
- Ferramenta de Modelagem:
  - Para modelo de negócio: EA - Enterprise Architect.
  - Para modelo de dados: CA – ERWin.
- Interface de usuário baseada em navegador web, compatível com os browsers (navegadores) Google Chrome e Mozilla Firefox;
- Camada de apresentação utiliza as tecnologias HTML, JavaScript, Java Server Pages e Ajax;
- Aplicação desenvolvida utilizando o conceito MVC (Model-View-Controller);
- IDE (Integrated Development Environment): Eclipse;
- Acesso às bases de dados utiliza tecnologia de mapeamento objeto-relacional.
- Módulos em arquitetura cliente/servidor:
- Linguagem de programação: DELPHI;
- Composto pelas camadas de apresentação (cliente da aplicação, responsável pela interface de usuário e controle de regras de negócio) e banco de dados (repositório das informações da solução);
- Interface gráfica de usuário padrão Windows.
- Ferramentas de relatórios:
  - Report Builder;
  - RTFReport.
- Ferramenta de Modelagem:
  - Para modelo de negócio: EA - Enterprise Architect;
  - Para modelo de dados: CA – ERWin.
- Compatibilidade com redes TCP/IP.
- Módulos para dispositivos móveis:
  - Linguagem de programação híbrida, compatível com sistema operacional Android.

## 6 QUANTITATIVOS ESTIMADOS

Os quantitativos previstos para esta contratação estão relacionados a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quant.
<b>1</b>	<b>SUPORTE TÉCNICO REMOTO, SUSTENTAÇÃO E GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA</b>		
1.1	Sistema de Custos e Orçamentos - SCO	mês	12
1.2	Sistema de Medição de Obras Rodoviárias - SMO	mês	12
1.3	Sistema de Medições de Contratos de Edificações - SMC	mês	12
1.4	Sistema de Gestão de Faixa de Domínio – GFD (sistema e portal externo)	mês	12
1.5	Sistema de Autorização Especial de Trânsito - AET, com portal de solicitações na internet e módulo para dispositivos móveis	mês	12
1.6	Sistema de Gestão de Receitas - SGR	mês	12
1.7	Sistema de Gerenciamento Financeiro - SGF	mês	12
<b>2</b>	<b>SUPORTE TÉCNICO LOCAL AOS USUÁRIOS INTERNOS</b>		
2.1	Suporte técnico local aos usuários internos	UST-1	3.840
<b>3</b>	<b>SERVIÇOS SOB DEMANDA</b>		

Item	Descrição	Unidade	Quant.
3.1	Serviços de apoio estratégico realizados remotamente	UST-2	4.000
3.2	Serviços de apoio estratégico realizados na GOINFRA	UST-3	160

Nos preços apresentados, a CONTRATADA deverá considerar o esforço de trabalho e a alocação de equipe técnica especializada (gerente de projetos, analistas e arquitetos de sistemas, programadores, testadores, implementadores, especialistas em banco de dados, entre outros) de forma continuada, necessário para execução dos serviços requeridos.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e capacitação de sua equipe, viagens, deslocamentos e diárias.

Os custos para suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa dos módulos de apoio, relacionados no item 5.1, deverão estar incluídos nos preços unitários da proposta da CONTRATANTE.

Para fins deste Termo de Referência, foram utilizadas as seguintes definições de unidades:

- a. UST (Unidade de Serviço Técnico): Deverá ser a unidade utilizada para quantificar o esforço para a realização de serviços especializados que requererem conhecimento específicos, vinculadas à sua complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados. A UST deverá incluir o esforço dedicado e especializado de profissional(is) para elaboração da massa crítica de conhecimento necessária para a construção dos produtos e entregas dos respectivos serviços requeridos dentro do nível de eficiência especificados, bem como os custos de mobilização, recrutamento, formação e capacitação de equipe, controle de qualidade e riscos, gestão, planejamento das ações, comunicação e outras atividades necessárias, além das horas visíveis despendidas pelos envolvidos no processo;
- b. Mês: Será a unidade utilizada para remunerar a CONTRATADA pelo esforço de trabalho mensal e a alocação de equipe técnica especializada (gerente de projetos, analistas e arquitetos de sistemas, programadores, testadores, implementadores, especialistas em banco de dados, entre outros) de forma continuada, necessário para execução de maneira remota dos serviços requeridos neste Termo de Referência.

Na sua formação de preços, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos os insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e fornecimento dos produtos requeridos.

As despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais alocados para a prestação dos serviços serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

## 7 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS A SEREM ENTREGUES

### 7.1 GESTÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

O gerenciamento do contrato, abrangendo a gestão das entregas de produtos, o entendimento e o detalhamento das novas demandas, o controle e reporte contínuo da execução dos serviços previstos dentro da planilha orçamentária e dos prazos consignados deverá ser realizado ao longo da sua vigência.

Em até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da ordem de serviço para início da execução do contrato, deverá ser realizada na sede administrativa da GOINFRA, em Goiânia/GO, reunião presencial com o objetivo de alinhamento das expectativas e nivelamento dos entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser assinada pelos participantes.

A CONTRATADA deverá designar de seu quadro funcional e apresentar formalmente na referida reunião um gestor (preposto) responsável por acompanhar a execução do contrato.

Em até 30 (trinta) dias úteis após a emissão da ordem de serviço para início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar para aprovação da GOINFRA um Plano Geral de Gestão da execução do contrato, abrangendo as atividades necessárias para a entrega dos produtos e execução dos serviços relacionados no escopo deste Termo de Referência, detalhando:

- a. Modelos de documentos a serem utilizados para documentação das solicitações e entregas de produtos e serviços requeridos, a serem utilizados ao longo da vigência da contratação;
- b. Matriz de governança do contrato, em conformidade com o item 12.1 deste Termo de Referência;
- c. Processo de gerenciamento de comunicações, no qual deverá estar descrito a forma como a CONTRATADA determinará as necessidades de informação das partes interessadas no projeto e definirá a abordagem de comunicação;
- d. Procedimentos a serem seguidos para documentação e repasse para a CONTRATADA replicar nos ambientes de não-produção das alterações de configuração que a GOINFRA venha a promover no ambiente de produção da solução;
- e. Fluxo de atendimento proposto para as demandas de serviços sob demanda, especificados neste Termo de Referência.

Os referidos fluxos de atendimento poderão sofrer ajustes de comum acordo entre as partes ao longo da execução do contrato.

A gestão das entregas de produtos, serviços e projetos requeridos terá como referência o Plano Geral de Gestão estabelecido, valendo como documento formal de ajuste de conduta entre as partes, de forma fundamentada e em alinhamento com o escopo deste Termo de Referência.

As demais atividades não elencadas neste Termo de Referência deverão ser tratadas entre a GOINFRA e a CONTRATADA e devidamente registradas em Ata de Reunião.

As decisões referentes à execução do contrato serão tomadas de comum acordo entre a CONTRATADA e a GOINFRA, respeitadas as diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência e no Plano Geral de Gestão aprovado.

A cada 3 (três) meses, deverá ser realizada uma reunião de governança (presencial ou remota) entre os representantes da CONTRATADA e a equipe da GOINFRA para acompanhamento, coordenação de atividades, solução de eventuais pendências e adoção dos ajustes que se façam necessários. No decorrer da execução do contrato, de comum acordo entre as partes, esta periodicidade poderá ser revista.

Os serviços requeridos poderão ser prestados nas dependências da GOINFRA, em Goiânia/GO, ou remotamente a partir das instalações da CONTRATADA, em conformidade com os respectivos quantitativos contratados, durante os dias e horário padrão relacionados no item 21.3.

A execução destes serviços não deve ter custos adicionais para a GOINFRA e deve estar contemplada na proposta da CONTRATADA.

### 7.2 SUPORTE TÉCNICO, SUSTENTAÇÃO E GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA

Os serviços requeridos abrangem:

- a. Assistência complementar ao suporte técnico local aos usuários internos para repasse de orientações e esclarecimentos relativas às melhores práticas para utilização dos aplicativos;
- b. Investigação e análise de incidentes de produção detectadas e escalonadas pelo suporte técnico local aos usuários internos;
- c. Elaboração de relatório de atualização de versão contendo as modificações e alterações demandadas pela GOINFRA e correções disponibilizadas em novas versões dos módulos da solução;
- d. Gestão e tratamento de incidentes de produção, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e resolução de incidentes de produção, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- e. Gestão de problemas, abrangendo a investigação, análise, diagnóstico e remoção de causa raiz de incidentes de produção;
- f. Reavaliação, com periodicidade anual, do dimensionamento e configuração da infraestrutura computacional, assim como a alocação dos recursos de processamento, memória e disco, de forma a indicar à GOINFRA a necessidade de melhorias e aumento de capacidade dos ambientes para suportar a operação e evolução da solução contratada;
- g. Manutenções preventivas com o propósito de solucionar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de incidentes de produção.

Os referidos serviços são aplicáveis exclusivamente ao ambiente de produção dos módulos da solução SIDER abrangidos no item 5 deste Termo de Referência, para atendimento às necessidades da GOINFRA, e poderão ser realizados de maneira remota pela CONTRATADA.

Os atendimentos a chamados para tratamento de incidentes de produção realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastrados na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 21.2, para consulta e acompanhamento pela GOINFRA.

A CONTRATADA terá liberdade em atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de programação, SGBD e demais *softwares* de suporte aos aplicativos contratados, segundo sua necessidade e conveniência administrativa ou tecnológica, comprometendo-se a avisar antecipadamente a GOINFRA para que quaisquer destes itens sejam previamente testados e homologados, com vista a verificar os impactos nos aplicativos e aprovar ou reprovar a utilização dos mesmos. Caberá à CONTRATADA, nesses casos, apresentar os impactos, riscos e prazos envolvidos para as referidas atividades, e ainda, se a demanda partir da GOINFRA, os respectivos custos.

Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com os respectivos *browsers* homologados para uso da solução relacionados neste Termo de Referência, item 5.3, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores.

Caso venha a ocorrer descontinuidade de suporte pelos fabricantes dos referidos navegadores, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com *browser* alternativo a seu critério, desde que usualmente utilizado no mercado e em versão suportada pelos respectivos fabricantes.

Manutenções adaptativas necessárias para adequação da solução a ser mantida a novas versões de sistema operacional (servidores e estações de trabalho dos usuários) serão executadas com quantitativos sob demanda previstos nesta contratação.

Nas situações em que a CONTRATADA identificar a necessidade de realizar manutenções preventivas ou corretivas visando resolver erros que ocasionem incidentes recorrentes de produção, deverá disponibilizar, sem ônus adicionais, os respectivos *patches* e procedimentos de correção e formalmente requerer à equipe de suporte ao ambiente de TI da GOINFRA a sua respectiva execução, dentro de prazo a ser acordado entre as partes, mas não superior a 15 (quinze) dias a contar da data da disponibilização dos ajustes e/ou correções. Durante este período, chamados relacionados aos ajustes e/ou correções disponibilizados não serão considerados para fins de apuração da eficiência dos níveis mínimos de serviço exigidos para este serviço.

A CONTRATADA deverá incluir no relatório mensal de acompanhamento relação escrita dos chamados para tratamento de incidentes de produção encerrados no mês de referência, abrangendo:

- a. O número do chamado;
- b. Descrição do chamado
- c. A data e o horário de abertura do chamado;
- d. A classificação da ocorrência, conforme fundamentado no item 8 deste Termo de Referência;
- e. Data e o horário de entrega do chamado em ambiente homologação da GOINFRA;
- f. A situação do chamado.

Enquanto não for dada pela Agência a Ordem de Serviço para os serviços de suporte técnico remoto e sustentação requeridos, os atendimentos aos usuários serão providos pela própria GOINFRA. Neste caso, o *backlog* de demandas acumuladas durante o período sem cobertura do suporte técnico e sustentação a serem tratadas pela CONTRATADA deverão ser abordadas em plano de ação específico a ser previamente homologado pela GOINFRA. No decurso do prazo acordado entre as partes para a execução do referido plano, a CONTRATADA ficará isenta de eventuais penalidades pelo não cumprimento de qualquer um dos níveis de serviço mínimo exigidos, especificados no item 8 deste Termo de Referência.

Deverá estar contemplada na proposta de preços da CONTRATADA os impactos nos sistemas provenientes de alterações de legislação Federal ou Estadual, visando adequar os módulos às mudanças legais.

### 7.3 SUPORTE TÉCNICO LOCAL AOS USUÁRIOS INTERNOS

Os serviços de suporte descritos a seguir estão vinculados aos módulos da solução SIDER abrangidas neste Termo de Referência, para atendimento às demandas da GOINFRA.

A infraestrutura necessária (recursos telefônicos, mobiliário, estrutura física, equipamentos e ferramentas, métodos, processos, peças de reposição, licenciamento de softwares, etc.) para a prestação dos serviços nas instalações da GOINFRA será fornecida pela Agência, cabendo à CONTRATADA disponibilizar os profissionais para a realização das atividades requeridas.

A capacitação do(s) profissional(is) que prestarão estes serviços é de responsabilidade da CONTRATADA.

O deslocamento (traslados, viagens, diárias, hotéis, entre outros custos referente a deslocamento) dos profissionais para a execução de serviços demandados pela GOINFRA em outras localidades externas à Sede Administrativa da Agência, caso necessário, serão providenciadas pela GOINFRA.

Os atendimentos realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastrados na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 21.2, de forma que sejam possíveis a geração de estatísticas e as apurações quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos especificadas no item 8.2.

Por conta da sua importância estratégica para a continuidade e adequada e eficiente operação e funcionamento da GOINFRA, os serviços ora especificados deverão ser iniciados, no máximo, dentro de 15 (quinze) dias úteis após a emissão da ordem de serviço para início da execução do contrato.

Os serviços requeridos deverão ser prestados de forma presencial nas instalações da GOINFRA, nos horários definidos no item 21.3, em Goiânia/GO, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) com curso superior completo ou em andamento em qualquer em qualquer área de atuação.

O acesso à GOINFRA por técnicos da CONTRATADA, se dará apenas por meio de funcionários credenciados e autorizados para a execução das respectivas atividades.

A CONTRATADA deverá apresentar, nos relatórios mensais de acompanhamento requeridos, a relação de atividades realizadas na execução dos serviços de suporte técnico local prestados presencialmente, para comprovação, conferência e controle pela GOINFRA.

Os serviços requeridos abrangem:

- a. Atendimento e suporte presencial aos usuários internos da GOINFRA, com o objetivo de atender chamados relativos aos incidentes de produção, dirimir dúvidas operacionais e dar orientação na adequada utilização dos módulos da solução;
- b. Atendimento e suporte presencial aos usuários internos da GOINFRA sobre as dúvidas na configuração de parâmetros necessários ao adequado funcionamento da solução;
- c. Classificação dos chamados de acordo com as severidades das ocorrências definidas neste Termo de Referência;
- d. Atendimento, registro, atualização, acompanhamento e conclusão, por meio de ferramenta abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 21.2, das solicitações dos chamados de usuários internos, diagnosticando e resolvendo os incidentes, sempre que possível;
- e. Investigação e análises iniciais de ocorrência de incidentes de produção na utilização de funcionalidades dos aplicativos, analisando preliminarmente as ocorrências e propondo melhorias e alternativas para correção;
- f. Repasse para a equipe de suporte técnico remoto da CONTRATADA dos chamados para tratamento de incidentes de produção mais complexos que demandem avaliação do código fonte ou que envolvam reconfigurações de servidores de aplicação ou banco de dados, fora da área de atuação do suporte técnico local aos usuários;
- g. Apoio na validação e homologação de versões de correção ou de atualizações provenientes de manutenções dos módulos da solução solicitadas pela GOINFRA;
- h. Realização de outras tarefas demandadas pela GOINFRA, não especificadas acima, inerentes ao serviço requerido.

Os referidos serviços serão medidos em UST-1. Para fins de medição e faturamento, cada UST-1 equivale a 1 hora técnica de serviço prestado.

As respectivas ordens de serviço serão emitidas pela GOINFRA em múltiplos de 160 UST-1.

A GOINFRA estima um consumo mensal de 320 UST-1.

A CONTRATADA atuará apenas no suporte técnico local aos usuários internos. A GOINFRA será responsável pelo atendimento de suporte a chamados dos usuários externos, avaliando a ocorrência, esclarecendo dúvidas e prestando orientações no uso da solução. Caso sejam identificados incidentes de produção, a Agência fará o escalonamento e repasse para o suporte técnico prestado pela CONTRATADA, que avaliará a solicitação, tomará ações para a resolução do incidente, conforme procedimento a ser acordado entre as partes no Plano Geral de Gestão requerido no item 7.1.

A CONTRATADA deverá apresentar, nos relatórios mensais de acompanhamento requeridos no item 16, a relação de atividades realizadas nos serviços de suporte técnico local aos usuários internos requeridos, para comprovação, conferência e controle pela GOINFRA.

#### 7.4 SERVIÇOS SOB DEMANDA

##### 7.4.1 SERVIÇOS DE APOIO ESTRATÉGICO

Os serviços relacionados a seguir deverão ser executados sob demanda, mediante prévia solicitação e autorização da GOINFRA, e medidos se e quando efetivamente executados.

A CONTRATADA deverá apresentar e detalhar no Plano Geral de Gestão requerido no item 7.1 um fluxo proposto para atendimento das solicitações de serviços sob demanda para a GOINFRA.

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos em função da sua complexidade, para os quais a GOINFRA definiu níveis proporcionais de esforço necessários para executá-los, considerando aspectos como: a relevância do serviço demandado; prazo exigido; dificuldade operacional; quantidade de documentação decorrente; características técnicas, entre outros.

Abrangem os seguintes serviços, de acordo com o grau de complexidade estimado pela GOINFRA:

Item	Descrição	Unidade de medida	Fator de Complexidade (Fator_Comp_SSD)
1.	Atividades operacionais como atualização de <i>helps</i> e manuais dos usuários, operação dos módulos da solução.	UST-2	0,8
2.	Reuniões via <i>webconferência</i> solicitadas pela GOINFRA.	UST-2	1,0
3.	Execução de testes em funcionalidades não pertencentes ao escopo da manutenção, ou seja, testes de funções transacionais indiretamente afetadas pelas implementações do projeto de manutenção solicitado pela GOINFRA. Para a mensuração exclusiva das funcionalidades testadas é utilizada a contagem de Pontos de Função de Teste, conforme item 4.14 do Roteiro do SISP.	UST-2	1,0
4.	Atividades realizadas nas instalações da CONTRATADA para a preparação de conteúdo específico de treinamentos a distância (EAD) no uso dos módulos da solução e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda para a GOINFRA.	UST-2	1,0
5.	Atividades realizadas nas instalações da CONTRATADA para atualizações e/ou customizações nos conteúdos instrucionais para capacitações a distância (EAD), a fim de sincronizar às versões da solução em produção.	UST-2	1,0
6.	Atividades de análise de viabilidade objetivando a homologação da solução para uso em/com periféricos, de acordo com o interesse da GOINFRA.	UST-2	1,0



Item	Descrição	Unidade de medida	Fator de Complexidade (Fator_Comp_SSD)
7.	Atividades realizadas nas instalações da CONTRATADA para a preparação de palestras, planos e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da GOINFRA para o uso dos módulos da solução e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE.	UST-2	1,2
8.	Desenvolvimento de <i>scripts</i> , instalação e configuração de equipamentos e <i>softwares</i> básicos realizados remotamente.	UST-2	1,0
9.	Realização de manutenção evolutiva (mudanças nos requisitos funcionais), abrangendo a inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de requisitos originais da solução, visando adequação dos módulos da solução em produção a novas realidades, implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, automatização de atividades.	UST-2	1,0
10.	Realização de manutenção cosmética abrangendo: alterações de interface dos produtos contratados abrangendo, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela, solicitadas pela GOINFRA.	UST-2	1,0
11.	Realização de manutenção perfectiva abrangendo: alterações nos módulos da solução sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário.	UST-2	1,0
12.	Realização de manutenção adaptativa abrangendo adequações dos módulos da solução solicitados pela GOINFRA a mudanças de ambiente operacional, compreendendo <i>hardware</i> e <i>software</i> básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD diferentes dos ora especificados neste Termo de Referência, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.	UST-2	1,0
13.	Desenvolvimento de novas integrações dos módulos da solução com outros sistemas, conforme definido no item 7.4.1.1.	UST-2	1,0
14.	Atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas nas instalações da GOINFRA, abrangendo consultoria no levantamento, análise e especificação de novos requisitos adicionais aos serviços de consultoria para detalhamento da demanda e suporte à especificação de manutenções evolutivas requeridos, consultoria em processos, entre outros.	UST-3	1,0
15.	Reuniões e serviços de consultoria técnica presenciais relacionadas aos processos finalísticos da GOINFRA sistematizados pelos módulos da solução.	UST-3	1,2
16.	Atividades de preparação de palestras, planos e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da GOINFRA para uso dos módulos da solução e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda, realizados nas instalações da CONTRATADA.	UST-2	1,0
17.	Execução de palestras, planos e treinamentos específicos, nas instalações da GOINFRA em Goiânia/GO, para transferência de conhecimento à equipe técnica da Agência para o uso dos módulos da solução e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda.	UST-3	1,0
18.	Criação e configuração de ambientes computacionais além dos relacionados no item 21.2 deste Termo de Referência, realizados pela CONTRATADA de forma remota.	UST-2	1,0
19.	Instalação, configuração e parametrização de novas versões da solução em ambiente de produção e/ou não-produção que não façam parte das entregas regulares requeridas quando demandado pela GOINFRA, realizados pela CONTRATADA de forma remota.	UST-2	1,0
20.	Consultoria de inteligência para gestão estratégica, coleta dos dados organizacionais, análise de dados amostrados e cruzamento de informações referentes ao negócio, requeridos pela GOINFRA.	UST-2	1,5
21.	Incorporação de customizações específicas desenvolvidas sob demanda para a GOINFRA em versões não customizadas (padrão) da solução.	UST-2	1,0

Item	Descrição	Unidade de medida	Fator de Complexidade (Fator_Comp_SSD)
22.	Atendimentos de suporte técnico remoto em horários excepcionais, quando demandado pela GOINFRA.	UST-2	1,7
23.	Atividades de preparação de palestras, planos e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da GOINFRA para a manutenção da solução, realizados nas instalações da CONTRATADA.	UST-2	3,0
24.	Execução de palestras, planos e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da GOINFRA para a manutenção da solução, realizados em Goiânia/GO.	UST-3	3,0
25.	Serviços técnicos de consultoria técnica que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre nos itens anteriores, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, apoio em levantamentos de campo, procedimentos de monitoração, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais relacionados aos processos finalísticos da GOINFRA sistematizados pelos módulos da solução.	UST-2	1,2

Em se tratando dos serviços prestados de forma presencial em Goiânia/GO solicitados pela GOINFRA, a demanda mínima de atividades será de, no mínimo, 16 (dezesseis) horas.

A GOINFRA enviará exemplar de periféricos que deverá ser avaliado pela CONTRATADA, com os manuais de funcionamento e softwares de instalação, caso necessário a homologação para uso com a solução.

Para cada solicitação de serviços sob demanda requeridos, a CONTRATADA deverá elaborar orçamentos estimativos para prévia aprovação da GOINFRA.

Deverão constar nos orçamentos a diferenciação dos quantitativos que forem realizados nas instalações da CONTRATADA ou presenciais em Goiânia/GO.

Os respectivos orçamentos apresentados pela CONTRATADA deverão ter validade de 60 (sessenta) dias e conter:

- Declaração de Escopo;
- Critérios de aceite;
- Restrições e premissas;
- Grupos de governança com suas respectivas matrizes de responsabilidade;
- Estimativa de esforço (quando pertinente);
- Cronograma físico-financeiro estimado para a entrega dos produtos e execução dos serviços requeridos sob demanda, conforme entregas e prazos estabelecidos entre as partes.

Os serviços sob demanda, sempre que a métrica permitir, serão medidos em pontos por função (PF), orçados e medidos somente quando solicitados e previamente autorizados pela GOINFRA.

A CONTRATADA deverá apresentar nos orçamentos Contagens Estimativas para os serviços em que a métrica de contagem em pontos de função é aplicável, utilizando o método de contagem *NESMA Estimativa*.

A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente das Contagens Estimativas aprovadas pela GOINFRA.

A metodologia para a Contagem Detalhada dos serviços medidos em pontos por função referente aos orçamentos aprovados pela GOINFRA deverá ter por referência o Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (versão 4.3.1), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*), sendo complementado, no que for pertinente, pelo Roteiro de Métricas do SISP (versão 2.2) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Ocorrendo ambiguidade de definições entre este guia e o Roteiro de Métricas do SISP, devem prevalecer as regras estipuladas no Manual de Práticas de Contagem por Pontos de Função.

Para fins deste contrato, deverá ser utilizado o fator de conversão FC = 12 horas técnicas/PF, produtividade que a GOINFRA entende estar adequada a projetos que envolvem linguagem de programação Java, com base em estudos realizados pelo ISBSG – (*International Software Benchmarking Standards Group*) publicados em <http://isbsg.org/>.

O respectivo esforço, para fins de faturamento mensal, deverão ser os seguintes:

Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software	Percentual de Esforço (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%

Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software	Percentual de Esforço (%)
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

A Contagem Detalhada deverá ter validade técnica de 90 (noventa) dias. Passado este prazo sem que a GOINFRA tenha autorizado o seu desenvolvimento, a solicitação poderá ser considerada cancelada pela CONTRATADA.

Para fins de apuração da quantidade de PF para faturamento de cada macroetapa do processo de desenvolvimento, o respectivo percentual de esforço apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela GOINFRA, resultante da Contagem Detalhada.

No caso de manutenções perfectivas, a CONTRATADA poderá medir pelo serviço a quantidade de PF transacionais multiplicada por 0,5.

De forma complementar aos pontos abordados pelo Manual de Práticas e Contagens (CPM - Counting Practices Manual) do IFPUG e pelo Roteiro de Métricas do SISP, a CONTRATADA deverá utilizar como prática de contagem a definição e aplicação de outros itens comumente observados nos cenários de manutenção, relacionados a seguir:

Item	Base de Cálculo	Fator de Equivalência em PF
Dados Compartilhados - contempla a réplica parcial ou total de dados de um arquivo lógico dentro da mesma fronteira, sem lógica de processamento, para atender funcionalidades em ambiente web e mobile	Réplica de um arquivo lógico	1,00
Code Table - Contempla a necessidade de criação, alteração ou exclusão de tabelas Code Table e respectivas funcionalidades.	Inclusão de Tabela	1,00
	Alteração de Tabela	0,60
	Exclusão de Tabela	0,40
	Inclusão de Funcionalidade	0,30
	Alteração de Funcionalidade	0,20
	Exclusão de Funcionalidade	0,10

O total de PF a ser considerado para fins de faturamento corresponde à quantidade de ocorrências de cada item de serviço apresentado no quadro acima.

A CONTRATADA deverá organizar sua capacidade produtiva e os ciclos de desenvolvimento de forma a estar apta a disponibilizar novas versões da solução a ser mantida, contendo manutenções sob demanda para a GOINFRA, com frequência mensal e tamanho total acumulado na razão de até 40 PF/mês para solicitações feitas em até 30 (trinta) dias antes do início de um novo ciclo de desenvolvimento.

Os limites ora estabelecidos poderão sofrer ajustes ao longo da vigência do contrato, de comum acordo entre as partes.

A CONTRATADA deverá fazer a instalação da nova versão da solução contendo as manutenções demandadas pela GOINFRA em ambiente de homologação, de maneira alinhada aos procedimentos definidos entre as partes no Plano Geral de Gestão.

A GOINFRA realizará a homologação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada.

A instalação e configuração da nova versão customizada homologada no ambiente de produção deverá ser realizada conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano Geral de Gestão aprovado pela GOINFRA.

A repactuação de prazos de entrega, motivada por fatos supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após avaliação da GOINFRA.

A cada 12 (doze) meses de vigência do contrato, a GOINFRA admitirá a revisão dos valores unitários do suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa da solução, com acréscimo na razão de 2,0% do aumento do escopo funcional em pontos de função dos módulos da solução (levando em consideração a linha de base inicial apresentada no item 5.1), para remuneração à CONTRATADA pelo esforço adicional para o suporte das manutenções evolutivas desenvolvidas sob demanda. Para isto, a CONTRATADA deverá apurar o aumento do escopo funcional dos módulos com base nas contagens detalhadas homologados pela GOINFRA. O referido percentual está compatível com o praticado no mercado, com base nas seguintes referências pesquisadas:

Referência	Critério de estimativa de esforço para suporte e sustentação de sistemas

Referência	Critério de estimativa de esforço para suporte e sustentação de sistemas
Pregão Eletrônico 03/2014 – Exército Brasileiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração Mensal da Gestão de Incidentes: 2% do Total de PF da Aplicação;</li> <li>• Remuneração Mensal das Correções: Média de PF de correção dos últimos 3 meses.</li> </ul>
Pregão Eletrônico 016/2013 – TCU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração Mensal da Gestão de Incidentes: 2% do Total de PF da Aplicação;</li> <li>• Remuneração Mensal das Correções: Média de PF de correção dos últimos 3 meses.</li> </ul>
Pregão Eletrônico 039/2009 – Eletrobrás	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração Mensal da Gestão de Incidentes: 1% do Total de PF da Aplicação;</li> <li>• Remuneração Mensal das Correções: 10% dos PF de correção realizados.</li> </ul>

Nos serviços para os quais a métrica de contagem de pontos por função não se aplicar, os serviços de apoio estratégico demandados deverão ser orçados, executados e medidos em USTs.

O cálculo do total de UST necessário para a execução de cada serviço, para fins de emissão de ordem de serviço e posterior medição e faturamento mensal, deverá levar em consideração as horas técnicas necessárias para realizá-lo, previamente aprovadas, multiplicado pelo respectivo fator por complexidade, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Total\_UST\_SSD} = \text{QTD\_Horas} * \text{Fator\_Comp\_SSD}$$

Onde:

- Total\_UST\_SSD = Quantidade total de USTs para fins de medição dos serviços de apoio estratégico (sob demanda);
- QTD\_Horas = Quantidade total de horas técnicas para a execução das atividades requeridas; e
- Fator\_Comp\_SSD = Fator de complexidade para os serviços de apoio estratégico (sob demanda).

O valor a ser medido mensalmente será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Medição do Serviço} = \text{Preço Unitário da UST} * \text{Total\_UST\_SSD}$$

A CONTRATADA deverá apresentar e detalhar no Plano Geral de Gestão requerido no item 7.1 um fluxo proposto para atendimento das solicitações de serviços de apoio estratégico sob demanda para a GOINFRA.

A CONTRATADA poderá, de maneira justificada, recusar desenvolver novas funcionalidades ou alterar requisitos da solução para atendimento a demandas específicas da GOINFRA caso entender que as referidas solicitações tenham impactos estruturais significativos que possam descaracterizar o produto, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA.

As despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais alocados para a prestação dos serviços serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

#### 7.4.1.1 INTEGRAÇÕES DA SOLUÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

O desenvolvimento de novas integrações da solução com outros sistemas em uso pela GOINFRA, ou ainda, alterações das interfaces de integrações existentes com outros sistemas, deverão ser executados a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pela Agência, com quantitativos dos serviços sob demanda, previstos nesta contratação.

A CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo prévio para aprovação pela GOINFRA.

A GOINFRA especificará na respectiva ordem de serviço:

- Se a integração deverá ser para recebimento ou envio de informações aos aplicativos, bem como qual a estrutura dos dados a serem trafegados nesta integração;
- As informações que deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;
- A estrutura dos dados de origem para desenvolvimento de rotinas de importação.

Para viabilizar integrações demandadas pela GOINFRA, caberá à CONTRATADA realizar as definições de padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados.

A GOINFRA realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de serviços e/ou dados, bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A homologação das integrações deverá ser feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.

Para fins de faturamento, a GOINFRA emitirá o Termo de Aceite formal para cada integração homologada, e autorizará o respectivo faturamento por parte da CONTRATADA.

#### 7.4.1.2 MIGRAÇÃO DE DADOS

A migração de dados de outros sistemas para a solução deverá ser executada a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pela GOINFRA, com quantitativos para serviços de apoio estratégico sob demanda, previstos nesta contratação.

A CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo prévio para aprovação pela GOINFRA.

Caberá à CONTRATADA definir o formato de como os dados a serem migrados deverão ser extraídos.

A GOINFRA fará a extração dos dados a serem migrados no formato definido pela CONTRATADA.

A GOINFRA se responsabiliza pelo saneamento dos dados a serem migrados.

A GOINFRA realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de serviços e/ou dados, bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A homologação da migração de dados deverá ser feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.

Para fins de faturamento, a GOINFRA emitirá o Termo de Aceite formal para cada migração homologada, e autorizará o respectivo faturamento por parte da CONTRATADA.

#### 7.4.1.3 ALTERAÇÃO DE ESCOPO DAS DEMANDAS DE MANUTENÇÃO

Para fins desta contratação, será considerada alteração de escopo a mudança solicitada pela GOINFRA durante a execução do serviço de desenvolvimento de uma Ordem de Serviço, decorrente de revisão das necessidades de negócio a serem atendidas pela solução.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada pela GOINFRA gere descarte ou retrabalho, a CONTRATADA poderá medir o esforço até então realizado. Quando pertinente, deverá ser usado como referência a tabela com as macroetapas do processo de desenvolvimento de software apresentadas no item 7.4.1.

Para fins de novo planejamento, a CONTRATADA deverá suspender a execução da OS para a qual houve a alteração do escopo, realizar nova estimativa de esforço e prazo, levando em consideração as fases e entregas aprovadas e ainda não executadas.

As variações de esforço decorrentes de alterações de escopo solicitadas pela GOINFRA deverão ser previamente aprovadas pela Agência e, havendo necessidade de revisão de quantitativos, o mesmo deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviço específica.

Para todo e qualquer encaminhamento de mudança de escopo, a GOINFRA formalizará a solicitação de alteração de escopo.

Após o recebimento da solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar, em prazo a ser estabelecido entre as partes, relatório com análise de impacto e riscos referente a solicitação de alteração de escopo, abrangendo:

- a. Descrição do impacto da mudança sobre os produtos da solução;
- b. Impacto no cronograma do projeto, incluindo o impacto em outras atividades;
- c. Análise de riscos oriundos da mudança;
- d. Esforço realizado antes da solicitação de alteração de escopo;
- e. Nova estimativa de esforço (se necessário) e o correspondente cronograma de execução.

A GOINFRA procederá a validação do referido relatório, com base no qual emitirá nova Ordem de Serviço à CONTRATADA.

Não serão remuneradas as atividades da Ordem de Serviço que sofreram a alteração do escopo, cuja execução ainda não tenha sido iniciada.

#### 7.4.1.4 CANCELAMENTO DAS DEMANDAS DE SERVIÇOS SOB DEMANDA

A GOINFRA poderá desistir ou cancelar serviços sob demanda por sua iniciativa durante qualquer das fases do seu desenvolvimento. Neste caso, a CONTRATADA poderá realizar a medição do percentual referente às atividades já executadas até o cancelamento, conforme tabela de *Macroetapas do Processo de Desenvolvimento de Software* contida no item 7.4.1.

### 8 ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

A utilização de níveis mínimos necessários à mensuração da qualidade das entregas e serviços continuados relacionados neste Termo de Referência foi adotada a fim de que a CONTRATADA seja remunerada conforme os serviços tenham sido efetivamente prestados com a qualidade desejada, prevendo-se redutores a serem aplicados sobre os valores mensais caso não se obtenha o atingimento à eficiência mínima acordada.

As reduções não têm natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho abaixo da eficiência mínima requerida pela GOINFRA.

O valor das reduções fica limitado a 10% do valor total das faturas do mês de ocorrência.

O período de até 60 (sessenta) dias após o início da execução do contrato será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas para a execução dos serviços, em que os eventuais não atendimentos com justificativas fundamentadas pela CONTRATADA a isentarão das penalidades previstas neste Termo de Referência.

#### 8.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO, SUSTENTAÇÃO E GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA

##### 8.1.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO E SUSTENTAÇÃO

O atendimento aos chamados para realização deste serviço requerido deverá seguir os prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Ocorrência	Prazo para tratamento e resolução de incidentes de produção
UM	Chamados para tratamento e resolução de incidentes de produção	Em até 04 (quatro) horas corridas para todos os sistemas
DOIS		Em até 08 (oito) horas úteis para sistemas da categoria 1. Em até 16 (dezesesseis) horas úteis para sistemas da categoria 2.
TRÊS		Em até 40 (quarenta) horas úteis para sistemas da categoria 1. Em até 80 (oitenta) horas úteis para sistemas da categoria 2.
QUATRO	Resolução de problemas	De acordo com o estabelecido entre as partes para solicitações específicas

São consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário de expediente da GOINFRA, definido no item 21.2

A contagem do prazo de atendimento dos chamados registrados fora do horário de expediente da GOINFRA terá início na primeira hora útil subsequente à abertura do chamado.

Os níveis de severidade definidos são os apresentados a seguir:

- a. SEVERIDADE UM: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização da solução;
- b. SEVERIDADE DOIS: Corresponde aos incidentes de produção que atinge alguma funcionalidade crítica para a operação dos módulos da solução. O objetivo primário de uma funcionalidade não é alcançado ou mais de uma funcionalidade é afetada pelo incidente de produção. A relação de funcionalidades críticas para cada módulo está apresentada no ANEXO III;
- c. SEVERIDADE TRÊS: Corresponde aos incidentes de produção que atingem a uma funcionalidade em uma situação específica, porém o objetivo primário da funcionalidade é obtido;

d. SEVERIDADE QUATRO: Corresponde à investigação e solução de problemas identificados em incidentes apontados em chamados de SEVERIDADE UM ou DOIS ou TRÊS.

Em função do nível de criticidade de negócio atendido pelos sistemas especialistas, os mesmos foram divididos em duas categorias, visando priorizar os atendimentos dos módulos mais impactantes nas atividades da GOINFRA:

• **Categoria 1:**

- Sistema de Composição de Custos e Orçamentos – SCO
- Sistema de Medição de Obras Rodoviárias – SMO
- Sistema de Medições de Contratos e Edificações – SMC
- Sistema de Autorização Especial de Trânsito – AET (sistema e portal externo), com aplicativo para dispositivos móveis

• **Categoria 2:**

- Sistema de Gestão da Faixa de Domínio – GFD (sistema e portal externo)
- Sistema de Gestão de Receitas - SGR
- Sistemas de Gerenciamento Financeiro – SGF

Os chamados técnicos abertos que comprovadamente extrapolem as responsabilidades da CONTRATADA, tais como lentidão na *link* de internet, dificuldades de acesso à rede devido a problemas físicos ou de configuração de *firewall* ou problemas de *hardware* no ambiente computacional disponibilizado pela GOINFRA, entre outros, serão tornados nulos para cômputo de prazos de atendimento e aplicação das respectivas penalidades.

Mesmo nas situações em que a CONTRATADA venha a aplicar soluções temporárias ou de contorno, atuará no diagnóstico e na resolução dos problemas de cada incidente, em conformidade com os níveis de serviço relacionados neste Termo de Referência. Caso seja evidenciado que os incidentes de produção reportados não estão mais ocorrendo, o chamado poderá ser encerrado.

O prazo para a resolução de problemas cuja complexidade, de maneira fundamentada nesta proposta e justificada pela CONTRATADA, sejam maiores dos que os previstos para cada tipo de severidade, deverão ser acordados em comum acordo entre as partes.

A GOINFRA fará a homologação da solução apresentada para os chamados de suporte técnico e sustentação que demandem versões de correção ou outras soluções de contorno.

As soluções de contorno apresentadas pela CONTRATADA, quando necessário, serão previamente analisadas pela equipe técnica da GOINFRA antes da formalização do aceite definitivo.

A GOINFRA realizará a homologação e emissão do respectivo Termo de Aceite no prazo de 05 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da Agência, a CONTRATADA poderá considerar o referido termo poderá ser considerado emitido.

Caso a solução de contorno apresentada seja aceita pela GOINFRA, a CONTRATADA poderá encerrar o chamado de suporte técnico e sustentação e abrir nova ocorrência com novo enquadramento em menor severidade, cujo prazo para resolução definitiva do problema será acordado entre as partes.

O decurso do prazo previsto neste item será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar ou a resolução do problema, ou solução de contorno, ou ainda quando não houver mais evidências de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

A CONTRATADA não estará obrigada a promover adequações da solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pela GOINFRA para a instalação e operação da solução, incluindo equipamentos (*hardware*), browsers, rede computacional, certificados digitais, escâneres, entre outros, estando tais falhas excluídas do escopo dos serviços de sustentação e garantia de manutenção adaptativa da solução requeridos neste Termo de Referência.

Para efeitos de apuração do nível de serviços prestados, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis à CONTRATADA não serão computados.

A instalação e configuração da solução homologada no ambiente de produção, deverá ser realizada conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano Geral de Gestão requerido no item 7.1.

A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega pela CONTRATADA da documentação comprobatória dos respectivos serviços, conforme requerido no item 16.

Será adotado o cálculo do Índice de Efetividade (IE) dos chamados encerrados no período de medição para fins de apuração dos níveis de serviços prestados, para o qual deverá ser utilizada a fórmula:

$$IE = \sum IEPARCIAL ((TP/TTR) * PS)$$

Onde:

- Tempo previsto (TP): corresponde ao somatório do prazo definido para solução ou contorno dos chamados, computado por unidade de tempo prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Tempo total realizado (TTR): representa o somatório do prazo de solução dos chamados encerrados no mês de medição, computados por unidade de tempo (ou fração) prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Peso da severidade (PS): representa o peso atribuído para cada tipo de severidade dada sua criticidade, conforme apresentado no quadro a seguir.

O quadro abaixo ilustra a metodologia de apuração do IE e informa os índices de peso da severidade relativo a cada nível de severidade previsto:

ÍNDICE DE EFETIVIDADE (IE)				
Severidade	TP	TTR	PS	IEPARCIAL
UM			35	
DOIS			30	
TRÊS			20	

ÍNDICE DE EFETIVIDADE (IE)				
Severidade	TP	TTR	PS	IEPARCIAL
QUATRO			15	
IE ( $\Sigma$ IEPARCIAL)				

Nos casos em que o IEPARCIAL for igual a 0 (zero), considerar-se-á IEPARCIAL = PS.

Para fins do cálculo do IE, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados referida no item 21.2 e a data e o horário do retorno, com uma solução de contorno, ou a resolução definitiva do problema.

O decurso dos prazos previstos para atendimento será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar e formalizar, por meio da referida ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados, ou a resolução do problema, ou solução de contorno, ou ainda quando não houver mais evidências de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

Os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis à CONTRATADA não serão computados para fins de apuração dos níveis de serviço. Caso os incidentes de produção sejam causados por falhas de componentes de terceiros agregados à solução, os prazos de resolução ou contorno serão acordados entre as partes obedecendo o critério de viabilidade da correção e compatibilidade entre as versões dos componentes.

Caberá aplicação de redutores e adequações nos pagamentos à CONTRATADA quando a eficiência for inferior à 95%, conforme segue:

- IE  $\geq$  90% a < 95%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado pelo respectivo IE auferido;
- IE < 90%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado por 0,9.

### 8.1.2 GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA

Para necessidades de manutenções adaptativas referente à utilização de novas versões de sistema operacional (servidores e estações de trabalho dos usuários), sistema gerenciador de banco de dados e servidores de aplicação, serão utilizados os seguintes critérios:

- Análise de viabilidade e da necessidade de adequação da solução:
  - Prazo de atendimento: 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da solicitação da GOINFRA;
  - Redutor de pagamento: Será aplicado redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor da fatura referente ao serviço de sustentação e garantia de manutenção adaptativa de cada módulo da solução, por dia corrido extrapolado no cumprimento do prazo, para cada chamado.
- Adequação dos módulos acessados externamente (portais para sociedade):
  - Prazo de atendimento: 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da solicitação da GOINFRA;
  - Redutor de pagamento: Para cada dia corrido que extrapolar o prazo de atendimento será aplicado o redutor correspondente a 0,3% (três décimos por cento) do valor da fatura referente a sustentação e garantia de manutenção adaptativa de cada módulo da solução.
- Adequação dos módulos acessados internamente:
  - Prazo de atendimento: 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da solicitação da GOINFRA.
  - Redutor de pagamento: Para cada dia corrido que extrapolar o prazo de atendimento será aplicado o redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor da fatura referente ao serviço de sustentação e garantia de manutenção adaptativa de cada módulo da solução.

### 8.2 SUPORTE TÉCNICO LOCAL AOS USUÁRIOS INTERNOS

O indicador que será considerado para o controle da eficiência da prestação dos serviços de suporte técnico local aos usuários internos requerido está detalhado a seguir:

Item	Descrição
Finalidade	Medir a eficiência no atendimento dos chamados de suporte técnico local aos usuários internos
Meta a cumprir	80% dos chamados de suporte técnico local aos usuários internos solucionados ou, se for o caso, escalonados para o suporte técnico remoto e sustentação no prazo de 4 (quatro) horas úteis contado a partir do início do atendimento.
Instrumento de medição	Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento
Periodicidade	Mensal
Mecanismos de cálculo	$(n^\circ \text{ de chamados de suporte técnico local aos usuários internos fechados no mês} / n^\circ \text{ de chamados de suporte técnico local aos usuários internos abertos}) * 100$ , no período da medição
Sanções pelo não atendimento da meta	Redução de 0,1% na medição mensal dos serviços de suporte técnico local aos usuários internos (item 2.1 da planilha de preços) para cada chamado de suporte técnico local aos usuários internos atendido fora da meta estipulada.

Para fins de cálculo deste indicador, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados referida no item 21.2 e a data e o horário do retorno, com a conclusão do atendimento.

As reduções reincidirão nas respectivas medições subsequentes enquanto as solicitações de atendimento permanecerem abertos.

Para efeitos de apuração, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis a CONTRATADA não serão computados.

### 8.3 EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO SOB DEMANDA

A eficiência mínima requerida para os serviços sob demanda deverá ser mensurada pelo indicador apresentado a seguir:

Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo estabelecido, em comum acordo entre as partes, nas respectivas OS.
Meta a cumprir	95% das entregas realizadas dentro do prazo estabelecido
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento.
Mecanismo de cálculo	Tempo efetivo até a entrega de cada OS (em dias corridos) / Tempo estimado aprovado para a execução da OS (em dias corridos), ou seja: Faixa de Ajuste = (Tempo de Execução – Tempo Estimado) / Tempo Estimado.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 até 0,05 – Pagamento integral da OS correspondente; De 0,06 a 0,15 – Glosa de mesmo valor porcentual do índice obtido; Acima de 0,15 – Glosa de 20% sobre o valor da OS correspondente, sendo obrigatório reunião de ajuste para verificação de problemas e reajuste do prazo, se o atraso for justificado.

Os prazos originais aprovados pelo CONTRATANTE para entrega de cada OS poderão ser revistos mediante a existência de fatos supervenientes devidamente justificados pela CONTRATADA, ou pelo aumento da quantidade de produtos e entregas requeridas pelo CONTRATANTE.

Neste caso, novo prazo será negociado em comum acordo entre as partes, e o decurso do prazo será reiniciado para a apuração dos níveis de serviço.

O decurso de prazo nas quais as OS permanecerem abertas por razões não imputáveis à CONTRATADA não serão computados para efeitos de apuração do nível de serviços prestados.

### 9 DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE

Uma cópia dos códigos-fonte, o modelo de dados e os pacotes dos componentes de desenvolvimento juntamente com sua API (Application Program Interface) e a lista escrita de componentes e ferramentas de terceiros serão entregues para a CONTRATADA estruturar o ambiente para a manutenção dos módulos da solução relacionados neste Termo de Referência. É de responsabilidade da CONTRATADA estruturar, às suas expensas, o ambiente de desenvolvimento, manutenção e testes em suas instalações, necessário para os serviços requeridos durante a vigência do contrato.

Serão preservados os direitos autorais, comerciais e patrimoniais originais pertencentes à fornecedora/fabricante dos produtos de software a serem mantidos.

Ao final da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá entregar em meio digital os códigos-fonte em versão atualizada e assinados digitalmente, o modelo de dados, os pacotes binários do *framework* de desenvolvimento e sua API e a lista escrita de componentes e ferramentas de terceiros necessários à estruturação do ambiente de desenvolvimento e manutenção dos referidos sistemas de gestão em produção na GOINFRA.

A GOINFRA poderá demandar da CONTRATADA palestras e treinamentos para transferência de conhecimento técnico a profissionais pertencentes ao seu quadro permanente de servidores, com perfil e conhecimentos técnicos necessários compatíveis com os padrões tecnológicos relacionados no item 5.3, para assumir a manutenção dos módulos da solução ao término da vigência desta contratação. A elaboração e execução de palestras, planos e treinamentos específicos para a referida transferência de conhecimento deverão ser executados sob demanda, com quantitativos para serviços de apoio estratégico.

Os componentes necessários para compilação, e suas respectivas APIs (*Application Program Interface*), devem ser fornecidos pela CONTRATADA, excetuando-se as licenças de uso quando tratar-se de componentes de terceiros necessários à manutenção da solução.

A obrigatoriedade de entrega de códigos-fonte e artefatos acima relacionados não se aplica a componentes e tecnologias de terceiros utilizados no desenvolvimento e operação da solução.

Os códigos-fonte, componentes de software e demais artefatos entregues poderão ser utilizados pela GOINFRA, caso seja de seu interesse, exclusivamente para manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades da solução por sua equipe própria, pertencente ao quadro permanente de servidores da Agência.

O prazo de validade técnica do código-fonte entregue pela CONTRATADA deverá ser de 90 (noventa) dias conforme previsão legal, contados a partir do término da vigência do contrato. A CONTRATADA não será obrigada a prestar garantia em código que venha a ser modificado pela GOINFRA ou por terceiros.

### 10 LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E IDIOMA

Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços poderão ser realizados preferencialmente de forma remota, a partir das instalações da CONTRATADA.

As reuniões técnicas necessárias com a equipe da GOINFRA para o planejamento da execução do contrato, bem como reuniões extraordinárias motivadas por uma das partes deverão ser realizadas na sede da Agência em Goiânia/GO.



O suporte técnico local aos usuários internos requeridos deverá ser prestados na sede administrativa da GOINFRA em Goiânia/GO.

O suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa deverão ser prestados de maneira remota a partir das instalações da CONTRATADA, que deverá providenciar *software, hardware*, mobiliário e outros itens necessários para a execução dos serviços requeridos. Esta infraestrutura não será objeto de repasse para a GOINFRA.

Os serviços de apoio estratégico sob demanda, quando solicitados, deverão ser prestados com maior frequência de maneira remota pela CONTRATADA, podendo ocorrer situações em que deverão ser prestados presencialmente em locais indicados pela GOINFRA, conforme a conveniência e necessidade da Administração.

O idioma de comunicação oficial requerido neste contrato é o português do Brasil.

## 11 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução do contrato será precedida da emissão de Ordem de Serviço (OS) pela GOINFRA.

Para os produtos e serviços entregues, após emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, a GOINFRA efetuará o pagamento de acordo com o item CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

A prestação dos serviços não gerará vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a GOINFRA, inexistindo qualquer relação entre as partes que possa caracterizar pessoalidade e subordinação direta, assim como não há dedicação de mão de obra exclusiva.

## 12 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 12.1 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

O contrato a que se refere esse Termo de Referência será gerido de acordo com a matriz de governança apresentada a seguir:

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
FISCAL DO CONTRATO	CONTRATANTE	<ul style="list-style-type: none"><li>Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da sua execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderências às normas e obrigações, de maneira fundamentada neste Termo de Referência;</li><li>Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos dos serviços e entregas requeridos, conforme fundamentado neste Termo de Referência;</li><li>Autorizar as ordens de serviço e os respectivos termos de aceite das entregas realizadas;</li><li>Aprovar os cronogramas de trabalho;</li><li>Validar e aprovar às medições da CONTRATADA;</li><li>Interagir com o preposto da CONTRATADA em quaisquer situações pertinentes à execução do contrato;</li><li>Coordenar, no âmbito do CONTRATANTE, as atividades internas necessárias ao cumprimento das datas e entregas definidas entre as partes para execução do objeto pretendido nesta contratação;</li><li>Efetuar solicitações de mudanças de escopo e aprovar especificações de novas demandas;</li><li>Coordenar as atividades internas do CONTRATANTE necessárias ao cumprimento das datas e entregas definidas entre as partes;</li><li>Realizar a comunicação, interação direta, negociação e acordos com outros órgãos e fornecedores mantenedoras de outros sistemas que interajam com a solução para fornecimento de serviços, dados e programas para integrações necessárias, em alinhamento com os cronogramas definidos em comum acordo entre as partes.</li></ul>
GESTOR DE CONTRATO (PREPOSTO)	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;</li><li>Gerir a execução do serviço, por parte da CONTRATADA, com a visão das solicitações de serviços, objetivando garantir a execução dos serviços e entrega dos produtos dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;</li><li>Intermediar questões comerciais e contratuais junto ao CONTRATANTE visando garantir e equilíbrio econômico/financeiro do projeto, conforme fundamentado neste Termo de Referência;</li><li>Responder perante o CONTRATANTE pela execução das solicitações de serviços;</li><li>Receber as Ordens de Serviço e promover a comunicação aos interessados;</li><li>Interagir com a equipe do projeto para acompanhamento dos prazos definidos e encaminhamento das informações solicitadas pelo DER;</li><li>Realizar a revisão, ajustes e entrega da documentação formalizando a entrega dos produtos previstos e serviços nesta contratação.</li></ul>

Os papéis citados, a critério da GOINFRA, poderão ser acumulados.

Na reunião presencial de alinhamento requerida no item 7.1, a GOINFRA formalizará o servidor público que será o fiscal técnico e administrativo do contrato.

O gestor do contrato (preposto) da CONTRATADA, diante de situações de caráter urgente que poderão comprometer o cumprimento dos cronogramas, orçamento, escopo e qualidade das entregas e serviços estabelecidos, deverá comunicá-las por escrito para a GOINFRA, com informações e esclarecimentos necessários, a serem apreciadas e decididas pelo fiscal técnico e administrativo do contrato.

Caberá à CONTRATADA dimensionar equipe e demais perfis técnicos que julgue necessário indicar para a prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência.

### 12.2 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Os modelos de documentos e o processo de gerenciamento de comunicação a serem utilizados ao longo da vigência do contrato deverão ser propostos pela CONTRATADA no Plano Geral de Gestão requerido no item 7.1.

As ordens de serviço emitidas pela GOINFRA serão única e exclusivamente dirigidas ao Gestor do Contrato (preposto) da CONTRATADA, que deverá confirmar formalmente o recebimento, indicando a sua respectiva data e horário.

As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de SMS ou WhatsApp, contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a GOINFRA e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

### 13 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato.

Os serviços previstos nesta contratação, abrangendo: suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa, suporte técnico local aos usuários internos e serviços de consultoria e apoio estratégico, pela sua natureza continuada, poderão ser prorrogados até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, Inciso II da Lei 8.666.

### 14 MACROCRONOGRAMA

O macrocronograma, apresentando a seguir deverá orientar a entrega dos produtos e a execução dos serviços requeridos nesta contratação:

Item	Descrição	Unidade	Mês											
			1	2	3	4	5	6	7	...	11	12		
<b>1</b>	<b>SUORTE TÉCNICO REMOTO, SUSTENTAÇÃO E GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA</b>													
1.1 a 1.7	Suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa	mês	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
<b>2</b>	<b>SUORTE TÉCNICO LOCAL AOS USUÁRIOS INTERNOS</b>													
2.1	Suporte técnico local aos usuários internos	UST-1	320*	320*	320*	320*	320*	320*	320*	320*	320*	320*	320*	
<b>3</b>	<b>SERVIÇOS SOB DEMANDA</b>													
3.1	Serviços de apoio estratégico realizados remotamente	UST-2	Sob demanda, ao longo da vigência do contrato, medidos conforme executados											
3.2	Serviços de apoio estratégico realizados na GOINFRA	UST-3												

Legenda:

\* Parcela equivalente ao quantitativo realizado no período da medição multiplicado pelo respectivo valor unitário. Os valores apresentados no macrocronograma são meras expectativas de consumo.

### 15 REGIME DE EXECUÇÃO

Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço unitário.

### 16 MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais de acompanhamento a GOINFRA da execução do objeto requerido e respectivas medições, no qual devem estar relacionados:

- Relação de produtos entregues e serviços prestados no período da medição;
- Progresso das atividades previstas nos respectivos cronogramas aprovados;
- Avaliação dos níveis de serviço;
- Definições de providências e medidas de ajustes e correções que se façam necessários.

A emissão pela CONTRATADA das respectivas notas fiscais para fins de faturamento será autorizada mediante a emissão pela GOINFRA do Termo de Aceite do relatório com a medição mensal dos produtos e serviços entregues.

Após a entrega pela CONTRATADA, a GOINFRA fará a validação dos relatórios mensais requeridos e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da Agência, a CONTRATADA estará autorizada a emitir os respectivos faturamentos.

Ocorrendo erro ou omissão, a quantidade a mais ou a menos será computada na medição do mês subsequente àquele em que a GOINFRA manifestar o seu reconhecimento.

### 17 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado na medida em que os serviços forem efetivamente prestados, mediante emissão de ordem bancária para crédito em conta da CONTRATADA, conforme as condições e preços ofertados na proposta aceita pela GOINFRA.

O prazo para pagamento da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pela Administração, não deverá ser superior a 30 (trinta) dias, contados da data de sua apresentação. Em caso de atraso dos pagamentos por culpa exclusiva da Administração, será aplicado como índice de atualização monetária o IPCA/IBGE *pro rata tempore*.

No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas Notas Fiscais/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a GOINFRA por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

A GOINFRA poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas.

Os seguintes critérios serão adotados para pagamento dos produtos e serviços:

Item da planilha de preços	Descrição	Critérios
1	<b>SUPORTE TÉCNICO REMOTO, SUSTENTAÇÃO E GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA</b>	
1.1 a 1.7	Suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa	Parcelas mensais, com o respectivo Termo de Aceite da GOINFRA, a partir da ordem de serviço para início da execução do contrato.
2	<b>SUPORTE TÉCNICO LOCAL AOS USUÁRIOS INTERNOS</b>	
2.1	Suporte técnico local aos usuários internos	Parcelas mensais, correspondentes aos quantitativos efetivamente realizados no período, com o respectivo Termo de Aceite da GOINFRA.
3	<b>SERVIÇOS SOB DEMANDA</b>	
3.1	Serviços de apoio estratégico realizados remotamente	Parcelas mensais, correspondentes aos quantitativos efetivamente realizados no período, multiplicado valor unitário da UST e pelo respectivo fator de complexidade, com o respectivo Termo de Aceite da GOINFRA.
3.2	Serviços de apoio estratégico realizados na GOINFRA	

Sobre as medições mensais incidirão reduções, de maneira fundamentada neste Termo de Referência, caso a CONTRATADA não atinja a eficiência mínima requerida para os níveis mínimos de serviço exigidos.

#### 18 REAJUSTAMENTO

Os preços unitários dos serviços serão reajustados a cada 12 meses de vigência do contrato, pela variação positiva do IPCA/IBGE (Índice Geral de Preços de Mercado) ou sucedâneo, pela seguinte fórmula:

$$R = (I_i - I_o) / I_o \times V$$

Onde:

- R = valor da parcela de reajustamento procurado;
- I<sub>o</sub> = índice de preço verificado no mês da apresentação da proposta;
- I<sub>i</sub> = índice de preço referente ao mês de reajustamento;
- V = valores a preços iniciais a ser reajustado.

O cálculo do reajustamento deverá ter como data base a mesma data da apresentação da proposta pela CONTRATADA.

#### 19 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos:

- Iniciar a prestação dos serviços em conformidade com as exigências deste Termo de Referência;
- Prestar os serviços e fornecimentos nas condições e prazos estipulados neste Termo de Referência;
- Responsabilizar-se por despesas, em especial de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como, emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, incluída a alimentação, transporte ou outro benefício dos profissionais, pertinentes à execução do objeto deste Termo de Referência;
- Assumir os encargos de eventuais demandas trabalhistas, cível ou penal relacionados aos serviços, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou continência;
- Providenciar a correção das deficiências apontadas pela GOINFRA na execução dos serviços contratados;
- Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato, exceto quando autorizado formalmente pela GOINFRA, respeitando-se os limites e preceitos legais.

#### 20 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Respeitar todos os direitos autorais, comerciais e patrimoniais originais pertencentes à fornecedora/fabricante da solução a ser mantida e de seus componentes de *software*;
- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de representantes especialmente designados pela autoridade competentes para a função de Fiscal técnico e administrativo do contrato;
- Responsabilizar-se pela troca da senha, em caso de desligamento, férias ou nova alocação na estrutura de governo dos usuários cadastrados para acesso à solução.
- Gerenciar o cadastro de usuários e respectivos perfis de acesso;
- Popular as tabelas básicas e operacionalizar a solução.
- Realizar o cadastramento dos servidores usuários da solução;

- g. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA, que esteja em conformidade com a proposta aceita;
- h. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- i. Prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;
- j. Tomar providências necessárias para que sejam seguidas as recomendações da CONTRATADA, concernentes às condições de uso correto da solução;
- k. Liquidar o empenho e realizar os pagamentos em até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação da nota fiscal de prestação de serviços pela CONTRATADA.

## 21 DEFINIÇÕES GERAIS

### 21.1 Do ambiente computacional da GOINFRA

A GOINFRA disponibilizará os seguintes ambientes para a execução dos serviços constantes deste Termo de Referência:

- a. **PRODUÇÃO:** Ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo o armazenamento das informações (dados) oficiais da GOINFRA, bem como ambiente no qual devem ser operacionalizadas as versões finais dos sistemas de gestão.
- b. **NÃO-PRODUÇÃO**, abrangendo:
  - o **SUPORTE À PRODUÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo simular o ambiente oficial da GOINFRA, propiciando à CONTRATADA analisar incidentes críticos ocorridos no ambiente de produção;
  - o **HOMOLOGAÇÃO/TREINAMENTO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a GOINFRA a realização de homologação e capacitações dos sistemas e/ou de novas versões dos aplicativos.

Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos e softwares de apoio que necessitam de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a operação dos sistemas de gestão relacionados nesta contratação.

A GOINFRA permitirá acesso através de comunicação remota ao seu ambiente computacional de produção para a realização das atividades inerentes ao cumprimento do objeto previsto neste Termo de Referência, por intermédio de conexão segura entre as redes da CONTRATADA e a em uso pela Agência.

Para a prestação dos serviços de suporte técnico remoto, sustentação e garantia de manutenção adaptativa, a GOINFRA permitirá que a CONTRATADA faça uso de comunicação remota ao seu ambiente computacional, respeitadas as regras de segurança estabelecidas pela Agência, com o objetivo de viabilizar a atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas aos serviços requeridos.

A GOINFRA manterá isolado o ambiente de produção, pelo qual será responsável pela administração e manutenção.

A GOINFRA realizará o agendamento, gerenciamento e execução de *backups* de dados dos servidores.

A CONTRATADA será responsável pela administração e manutenção dos ambientes de não-produção.

A manutenção dos equipamentos (*hardware*), configurações relacionadas à segurança e à rede, bem como a instalação do sistema operacional e do banco de dados nos equipamentos servidores dos ambientes de produção e homologação são de responsabilidade da GOINFRA.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos de comunicação remota entre suas instalações e os ambientes de produção e não-produção da GOINFRA. A Agência será responsável pelos custos de comunicação e infraestrutura a partir do ponto de entrada nas suas instalações.

### 21.2 Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados

A CONTRATADA deverá disponibilizar para uso da GOINFRA, no início da execução dos serviços contratados e sem custos adicionais, ferramenta com acesso pela Internet, que possibilite à Agência cadastrar e detalhar solicitações de atendimento e de serviços sob demanda, acompanhar sua respectiva execução e gerar uma base histórica, contendo:

- a. Identificação do chamado técnico (número de abertura);
- b. Data e hora de abertura;
- c. Descrição da solicitação;
- d. Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento);
- e. Severidade do chamado, quando aplicável.
- f. Data e hora de encerramento;

### 21.3 Horários, dias úteis e dias sem expediente na GOINFRA

Para efeitos deste contrato considerar-se-á o horário oficial de Brasília/DF. O horário padrão para prestação dos serviços será das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

Serão considerados dias úteis de segunda a sexta-feira, excetos feriados municipais, estaduais e federais.

Serão considerados horários excepcionais os dias sem expediente na GOINFRA (finais de semana, feriados, etc.) e nos dias úteis o horário compreendido entre as 17h31min e às 7h29min do dia seguinte.

### 21.4 Cômputo dos prazos

Os prazos previstos neste Termo de Referência serão computados da seguinte forma:

- a. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo;
- b. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia útil subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo, prorrogando-se automaticamente para as 24h do primeiro dia útil imediatamente subsequente, caso o último dia do prazo recaia em dia não útil;
- c. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:
  - Quando a notificação ocorrer em dia útil, no horário padrão estabelecido no item 21.3, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a notificação, e encerrará no último minuto do prazo.
  - Quando a notificação ocorrer em horário excepcional, definido no item 21.3, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

Para fins do disposto neste item, entende-se por “notificação” a abertura de chamado técnico, via ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 21.2.

Para fins de cômputo dos prazos definidos em horas úteis, não serão considerados os horários fora do padrão definido no item 21.3, feriados e finais de semana.

## 22 DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

Além das determinações contidas neste Termo de Referência, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens conforme segue:

- a. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, salvo se aprovada razões da CONTRATADA pela CONTRATANTE;
- b. Os serviços objeto desta contratação deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização;
- c. Os serviços não poderão sofrer descontinuidade durante o prazo da sua vigência.

### ANEXO I

#### MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unitário (R\$)	Total (R\$)
<b>1</b>	<b>SUPORTE TÉCNICO REMOTO, SUSTENTAÇÃO E GARANTIA DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA</b>				
1.1	Sistema de Custos e Orçamentos - SCO	mês	12		
1.2	Sistema de Medição de Obras Rodoviárias - SMO	mês	12		
1.3	Sistema de Medições de Contratos de Edificações - SMC	mês	12		
1.4	Sistema de Gestão de Faixa de Domínio – GFD (sistema e portal externo)	mês	12		
1.5	Sistema de Autorização Especial de Trânsito - AET, com portal de solicitações na internet e módulo para dispositivos móveis	mês	12		
1.6	Sistema de Gestão de Receitas - SGR	mês	12		
1.7	Sistema de Gerenciamento Financeiro - SGF	mês	12		
				<b>Subtotal 1</b>	
<b>2</b>	<b>SUPORTE TÉCNICO LOCAL</b>				
2.1	Suporte técnico local aos usuários internos	UST-1	3.840		
				<b>Subtotal 2</b>	
<b>3</b>	<b>SERVIÇOS SOB DEMANDA</b>				
3.1	Serviços de apoio estratégico realizados remotamente	UST-2	4.000		
3.2	Serviços de apoio estratégico realizados na GOINFRA	UST-3	160		
				<b>Subtotal 2</b>	
				<b>TOTAL GERAL (1 + 2 + 3)</b>	

### ANEXO II

#### RELAÇÃO DE FUNCIONALIDADES CRÍTICAS

## 1. MÓDULOS DO SIDER LICENCIADOS PELA GOINFRA

### A. GESTÃO DE CONTRATOS E MEDIÇÕES DE OBRAS PÚBLICAS

#### i. Sistema de Custos e Orçamentos - SCO:

- Impossibilidade de elaborar o orçamento e respectiva planilha de serviços;
- Impossibilidade de emitir relatório de orçamento sintético.

#### ii. Sistema de Medição de Obras Rodoviárias - SMO:

- Impossibilidade de cadastrar contratos de obras;
- Impossibilidade de registrar os serviços do contrato de obras;
- Impossibilidade de registrar a medição dos serviços executados num período;
- Impossibilidade de emitir o relatório de quantidades executadas da medição de um determinado mês.

#### iii. Sistema de Medições de Contratos de Edificações - SMC:

- Impossibilidade de cadastrar contratos de obras;
- Impossibilidade de registrar os serviços do contrato de obras;
- Impossibilidade de registrar a medição dos serviços executados num período;
- Impossibilidade de emitir o relatório de quantidades executadas da medição de um determinado mês.

### B. GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIAS

#### i. Sistema de Gestão de Faixa de Domínio – GFD:

- Impossibilidade de registrar uma solicitação de uso/ocupação de faixa de domínio via Portal;
- Impossibilidade de registrar cobrança dos valores necessários ao processo de gestão da faixa de domínio, bem como parcelas de ocupação.

#### ii. Sistema de Autorização Especial de Trânsito – AET, (sistema e portal externo):

- Impossibilidade do cadastro de solicitações de AETs através do Portal da Internet;
- Impossibilidade de registrar e emitir cobranças de taxas de AET;
- Impossibilidade da impressão do documento oficial de AET através do Portal da Internet.

### C. APOIO A GESTÃO ADMINISTRATIVA

#### i. Sistema de Gestão Financeira e Orçamentária - SGF:

- Impossibilidade de cadastrar um documento fiscal para um contrato;
- Impossibilidade de registrar empenhos para um contrato
- Impossibilidade de registrar uma liquidação para um empenho;
- Impossibilidade de registrar um pagamento;
- Impossibilidade de emissão de relatório de visão geral de detalhada de empenhos de um contrato.



Documento assinado eletronicamente por **RENATO MACHADO DE MENEZES, Gerente**, em 12/03/2020, às 17:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000012030651** e o código CRC **C6765A8B**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

AVENIDA GOVERNADOR JOSÉ LUDOVICO DE ALMEIDA - Bairro CONJUNTO CAICARA - CEP 74775-013 - GOIANIA - GO - 20 (BR-153, Km 3,5)  
(62)3265-4025



Referência: Processo nº 202000036003051



SEI 000012030651