

PREGÃO ELETRÔNICO nº 90006/2026

CONTRATANTE (Unidade Gestora – UG: 985.865)

MUNICÍPIO DE NITERÓI, PELA SECRETARIA EXECUTIVA - SEXEC

OBJETO

Prestação de serviços especializados para versão customizada do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL), incluindo também sistemas complementares integrados com o software público e-Cidade, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 24.731.235,60

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 30/03/2026 às 11h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço global, conforme o art. 33 da Lei Federal nº 14.133/21.

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS:

Não

MUNICÍPIO DE NITERÓI, PELA SECRETARIA EXECUTIVA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90006/2026

Processo Administrativo nº 9900046819/2023

Torna-se público que a Secretaria Executiva, por meio da Secretaria Municipal de Administração, sediada Rua Visconde de Sepetiba, nº 987, 3º andar, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e do Decreto nº 14.730, de 13 de fevereiro de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, no dia 30/03/2026.

1. DO OBJETO

- 1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para execução de serviços especializados para versão customizada do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL), incluindo também sistemas complementares integrados com o software público e-Cidade, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 3 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar desta licitação os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras) no sistema de compras do governo federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

- 2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 2.1.2. O procedimento será divulgado no sítio eletrônico mencionado no item 2.1 e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Não poderão disputar esta licitação:

2.5.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seus anexos;

2.5.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.5.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.5.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.5.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.5.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.5.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.5.8. agente público do órgão ou entidade licitante, na qualidade de pessoa física ou de representante de pessoa jurídica;

2.5.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.5.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.5.11. Fica vedada a participação das sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021;

2.5.12. Fica vedada a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

2.5.13. Fica vedada a participação de pessoas físicas.

2.6. O impedimento de que trata o item 2.5.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.7. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.5.2 e 2.5.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.8. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.9. O disposto nos itens 2.5.2 e 2.5.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.10. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.11. A vedação de que trata o item 2.5.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.13 deste Edital.
- 3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
 - 3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
 - 3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
 - 3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.5. A falsidade da declaração de que trata o item 3.3 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.9.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.10. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.10.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.10.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, bem como apresentado no Termo de Referência:

4.1.1. Para o item 1: valor unitário e o valor total;

4.1.2. Para os itens 2 e 3: valor mensal e o valor total;

4.1.3. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.7.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

4.8. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.8.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos referidos no item 4.8

4.9. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor global dos itens.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)*.
- 5.9. Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública, que poderá ser aceita ou não pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de

Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.19. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.19.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.19.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.19.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.19.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.20. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- 5.20.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 5.20.2. empresas brasileiras;
- 5.20.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 5.20.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).
- 5.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 5.21.1. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.
- 5.21.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 5.21.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 5.21.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
- 5.21.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 5.21.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 5.22. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.1 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- 6.1.1. SICAF;
- 6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
- 6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
- 6.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça; (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- 6.1.5. Lista de inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas¹.

- 6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.
- 6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

¹ As ocorrências impeditivas indiretas registradas no SICAF são resultado de cruzamento de informações, sobre o quadro societário das empresas que visa evitar possível tentativa de burla à penalidade de declaração de inidoneidade, impedimento de contratar ou licitar com a Administração Pública ou suspensão temporária de licitar com a Administração, por meio da utilização de outra sociedade empresarial, pertencente aos mesmos sócios ou cônjuges de sócios e que atue na mesma área, em atendimento a recomendações do Tribunal de Contas da União (Acórdão 2.115/2015).

6.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.](#)

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.6.1. conter vícios insanáveis;

6.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.7.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta;

6.7.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.9. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.11. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.12. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar será verificada pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão por meio do registro cadastral no SICAF, quanto aos documentos por este abrangidos.

7.2.1. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.2.2. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação, exceto se o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em consulta aos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

7.2.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação dos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do SICAF, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio do sistema, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de inabilitação.

7.2.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.3. Após a apresentação dos documentos de habilitação, fica vedada a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

- a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.4. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá, na análise dos documentos de habilitação, sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação.

- 7.4.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o subitem anterior, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

7.5. Na hipótese de o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

7.6. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o licitante será habilitado.

7.7. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após declarada sua habilitação.

7.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

- 7.8.1. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 7.8.2. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

7.9. No caso de contratações para entrega imediata, considerada aquela com prazo de entrega de até 30 (trinta) dias da ordem de fornecimento, cujo valor estimado da contratação não supere o limite do disposto na alínea "c" do inciso IV do Art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, nas contratações com valores inferiores a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação para compras em geral e nas contratações de produto para pesquisa e desenvolvimento de que trata a alínea "c" do inciso IV do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, somente será exigida:

- a) das pessoas jurídicas, a comprovação relativa à habilitação jurídica, regularidade fiscal estadual, à Seguridade Social e ao FGTS e a regularidade perante a Justiça do Trabalho; e
- b) das pessoas físicas, a comprovação da regularidade fiscal com a Fazenda Municipal.

7.10. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.11. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.11.1. O licitante deverá ter procurador residente e domiciliado no Brasil, com poderes para receber citação, intimação e responder administrativa e judicialmente por seus atos, juntando o instrumento de mandato com os documentos de habilitação.

7.11.2. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660/2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.12. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada.

7.13. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.14. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.15. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.16. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas

assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.17. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.17.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.18. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.18.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.19. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.19.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

7.19.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da *Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022*.

7.20. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.20.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.20.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.21. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência (Lei 14.133/21, art. 64), para:

- 7.21.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame e
- 7.21.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.22. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.23. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Agente examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.19.1.

7.24. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.25. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

7.26. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

- 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

- 8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.compras.gov.br

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
 - 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão durante o certame
 - 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
 - 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

- 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.
- 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 9.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 9.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 9.1.6. fraudar a licitação;
- 9.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 9.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 9.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 9.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.
- 9.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 9.1.9. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 9.2.1. advertência;
 - 9.2.2. multa;
 - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **5 (cinco) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.8 e 9.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.8 e 9.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco)

dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica pelo e-mail copli@administracao.niteroi.rj.gov.br, mediante confirmação de recebimento.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Após a homologação, a Administração convocará o licitante vencedor para assinar o termo de contrato ou para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nesta Lei.

11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado, 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte interessada durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

11.3. Na hipótese de o vencedor da licitação não assinar o contrato, ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para assumir o compromisso nas condições propostas pelo licitante vencedor, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas em Lei.

11.4. Caso nenhum dos licitantes aceite a contratação nos termos item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização, poderá convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de melhor preço, mesmo que acima do preço ou inferior ao desconto do adjudicatário; ou adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

11.5. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta apresentada, quando existente, em favor do órgão ou entidade licitante.

11.6. A regra do item anterior não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma do inciso 11.4.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

12.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

12.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

12.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

- 12.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 12.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 12.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 12.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 12.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 12.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.niteroi.rj.gov.br.
- 12.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 12.11.1. ANEXO I – Termo de Referência
 - 12.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato
 - 12.11.3. ANEXO III – Documentação exigida para Habilitação
 - 12.11.4. ANEXO IV – Orçamento estimado
 - 12.11.5. ANEXO V – Modelo de apresentação da proposta

Niterói, 10 de março de 2026

Anselmo Mendes Gaio

Subsecretário de Transformação Digital e Ordenador de Despesas

Mat.: 1247848-0

ANEXO I – Termo de Referência



TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 9900046819/2023)

Sumário

1.	CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO	4
2.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO	6
3.	FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.....	10
4.	REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	11
	Requisitos de Negócio	11
	Requisitos de Capacitação	17
	Requisitos Legais	18
	Requisitos de Manutenção	19
	Requisitos Temporais	24
	Requisitos de Segurança e Privacidade.....	24
	Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	25
	Requisitos da Arquitetura Tecnológico	26
	Requisitos de Projeto e de Implementação	26
	Requisitos de Implantação	27
	Requisitos de Garantia e Manutenção.....	28
	Requisitos de Experiência Profissional.....	28
	Requisitos de Formação de equipe.....	29
	Requisitos de Metodologia de Trabalho.....	29
	Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade	30
	Vistoria	31
	Sustentabilidade	31
	Da exigência de carta de solidariedade	31
	Subcontratação	32
	Garantia da Contratação.....	32
5.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	32
6.	MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	41
	Condições de execução	41

Local e horário da prestação dos serviços.....	42
Materiais a serem disponibilizados	42
Informações relevantes para o dimensionamento da proposta.....	42
Especificação da garantia do serviço	45
Formas de transferência de conhecimento	45
Procedimentos de transição e finalização do contrato	45
Quantidade mínima de serviços para comparação e controle	46
Mecanismos formais de comunicação	46
Formas de Pagamento	48
Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança.....	48
7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	48
Preposto e Equipe Técnica	50
Reunião inicial	52
Fiscalização	52
Fiscalização Técnica	52
Fiscalização Administrativa	53
Gestor do Contrato	53
8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	55
Do recebimento	56
Procedimentos de Testes e Inspeção	58
Sanções Administrativas	58
Liquidação.....	65
Prazo de pagamento	66
Forma de pagamento	67
Reajuste e Revisão de Preços.....	67
9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO	
67	
Forma de seleção e critério de julgamento da proposta	67
Regime de execução.....	67
Da Aplicação da Margem de Preferência.....	68
Exigências de habilitação.....	68
Habilitação jurídica	68
Exclusão de participação de pessoas físicas e cooperativas	68
Exclusão de participação de consórcios, microempresas e empresas de pequeno porte	71

Habilitação fiscal, social e trabalhista.....	71
Qualificação Econômico-Financeira.....	72
Qualificação Técnica.....	72
10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO.....	75
11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	75
Anexos	78
Referências e bibliografia	230

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de empresa para execução de serviços especializados para versão customizada do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL), incluindo também sistemas complementares integrados com o software público e-Cidade, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 1.2. A CONTRATADA irá executar os seguintes serviços, que serão detalhados ao longo deste instrumento técnico:
 - 1.2.1. Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades, rotinas do e-Cidade, sistemas complementares como o BI, Portal da Transparência, SIGFIS, e-Social e outros que podem ser integrados com o software público e-Cidade, conversões e migrações de dados do e-Cidade entre sistemas públicos, implantações de módulos do e-Cidade e atualização de nova versão do e-Cidade.
 - 1.2.1.1. Manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva);
 - 1.2.1.2. Serviços especializados conforme guia de conversão e catálogo de itens não mensuráveis descritos no ANEXO VI e ANEXO VII;
 - 1.2.1.3. Garantia de atualizações legais e tecnológicas em conformidade com o mercado e a legislação vigente;
 - 1.2.2. Sustentação do sistema e-Cidade utilizando as boas práticas de mercado e de acordo com os serviços abaixo estabelecidos no catálogo de serviços descritos no ANEXO IV.
 - 1.2.2.1. Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação do sistema e-Cidade.
 - 1.2.2.2. Serviços de parametrização e configuração do sistema e-Cidade;
 - 1.2.2.3. Serviço de manutenção de pequeno porte (até 40 horas);
 - 1.2.3. Serviço de análise de performance de infraestrutura do e-Cidade e de seu ambiente computacional, através do monitoramento do ambiente e execução de serviços de atualizações de softwares que aumentem a disponibilidade, a proteção e a continuidade dos serviços, além de realizar atividades rotineiras de execução de backup, restore, análise e correções preventivas, principalmente de segurança, a fim de evitar indisponibilidade e a perda de integridade da base de dados e do ambiente tecnológico.

1.2.4. Quantitativos a serem contratados para o período de 36 meses.

Lote Único						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR ANUAL (12 meses)	VALOR TOTAL (36 meses)
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	25860	Ponto de Função	10.500	R\$ 2.471.000,00	R\$ 7.413.000,00
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	26000	Valor Fixo Mensal	36	R\$ 4.706.068,80	R\$ 14.118.206,40
3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente	27014	Valor Fixo Mensal	36	R\$ 1.066.676,40	R\$ 3.200.029,20
VALOR TOTAL:					R\$ 8.243.745,20	R\$ 24.731.235,60

1.2.4.1. Do não parcelamento da Solução - Optou-se ainda por não parcelar o objeto, uma vez que o parcelamento inviabilizaria a gestão de forma integrada e centralizada dos serviços, pois entende-se que a hospedagem, o monitoramento da infraestrutura e a operação/sustentação/manutenção do e-cidade e sistemas complementares são dependentes entre si, onde um problema de performance na aplicação pode impactar no funcionamento do sistema, assim como uma atualização malsucedida ou mesmo falta de desenvolvimento/atualização/manutenção também pode comprometer a gestão e a governança de serviços que se conectam e são dependentes, trazendo prejuízos ao município. Os serviços (gestão, sustentação, monitoramento e desenvolvimento)

são dependentes em um mesmo ecossistema. O parcelamento desses serviços em itens comprometeria o conjunto da solução por separar serviços com alto grau de interdependência. Diante do exposto, o único modelo de contratação deve ser por lote único com gestão centralizada.

- 1.2.4.2. A quantidade de pontos de funções do item 1 da tabela acima, será consumida sob demanda, por meio de projetos e serviços especializados.
- 1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser usualmente encontrados no mercado de fornecedores.
- 1.4. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contado da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até 15 anos, renováveis por períodos iguais e sucessivos de 36 meses, nos moldes do art. 114, da Lei 14.133 de 2021, desde que devidamente justificado pela Administração Pública.
- 1.5. O licitante vencedor terá o prazo de até 05 (cinco) dias para assinar o instrumento contratual, admitida a prorrogação do prazo, em caso de motivos justificáveis.
- 1.6. A CONTRATADA deverá alocar profissionais qualificados nas especialidades necessárias para prestar com qualidade, eficiência e eficácia todos os serviços previstos neste instrumento técnico.
- 1.7. O Local da prestação dos serviços será na cidade de Niterói no Estado do Rio de Janeiro.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 2.1. A solução de TIC consiste em contratar empresa especializada para execução de serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação, implantação, integração do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL);
- 2.2. Os serviços de desenvolvimento, sustentação, manutenção e suporte técnico e de negócio do e-Cidade, descritos no item 1 deste documento, são realizados por um fornecedor. A equipe de TIC da CONTRATANTE gerencia e fiscaliza esses serviços.
- 2.3. Em relação as quantidades informadas no item 1.2.4, foram aferidas da seguinte forma:
 - 2.3.1. As quantidades em pontos de função descritas no item 1 do quadro do item 1.2.4 foram calculadas de acordo com a quantidade contratada com o atual fornecedor, atendendo plenamente até a presente data as demandas de projetos solicitadas pelos usuários, também foi levada em consideração a necessidade de atualização da versão do PHP para versão mais atual, futuros projetos de adequação à Lei Complementar nº 214, de 16 de janeiro de 2025, originada do Projeto de Lei Complementar (PLP) 68/2024. Ela regulamenta a Emenda Constitucional nº 132, de 2023, que reformula o sistema tributário sobre o consumo no Brasil com mudanças para os Anos de 2026 a 2033, mudanças nas normas de contabilidade internacionais (IFRS) que vai alterar a estrutura do Demonstrativo de Resultados (DRE) para o Ano de 2027 e consumo do catálogo de itens não mensuráveis descritas em documento anexos VI e VII;
 - 2.3.1.1. As quantidades de pontos de função supramencionadas serão consumidas sob demanda, conforme necessidades identificadas durante a execução do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

- 2.3.2. As quantidades do item 2 foram calculadas de acordo com o histórico de chamados registrados na Central de Atendimentos e-Niterói, implementada em 01/09/2022. Foi realizado um levantamento no período de 28 meses (setembro de 2022 a dezembro de 2024), agrupando os chamados de sustentação descritos no item 2 do quadro do item 1.2.4 com acréscimo de 30% em função das modificações que serão necessárias descritas acima, totalizando uma quantidade estimada de até 2450 chamados anuais.
- 2.3.3. Tanto os projetos quanto os chamados de sustentação atendem aos seguintes módulos (e suas funcionalidades) do e-Cidade implementados no município: financeiro, patrimonial, tributário, RH, portais, BI e outros que fazem parte do pacote.
- 2.3.4. Ao longo da contratação, caso novos módulos sejam implementados, e a quantidade de chamados estimada seja ultrapassada o valor poderá ser revisto, conforme a legislação vigente e descrito no item 8.40.
- 2.3.5. A respeito das quantidades dos serviços do quadro do item 1.2.4, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios técnicos mensais que demonstrem e comprovem a execução dos serviços realizados, que servirão de base para a comissão de fiscalização e dos tomadores de serviços do município habilitarem os respectivos pagamentos.
- 2.4. Os serviços de projetos, desenvolvimento, integração, implantação, manutenção e os serviços presentes do catálogo de itens não mensuráveis, serão remunerados em PONTOS DE FUNÇÃO e serão executados sob demanda, a partir das necessidades dos usuários;
- 2.5. Os serviços de sustentação serão remunerados em VALOR FIXO MENSAL baseados em um catálogo de serviços e serão executados de forma contínua ao longo da contratação;
- 2.6. O serviço de análise de performance de infraestrutura será remunerado através de VALOR FIXO MENSAL. Serão executados de forma contínua ao longo da contratação.
- 2.7. A CONTRATADA poderá executar serviços acessórios, que não estejam contemplados, nas atividades de desenvolvimento, manutenção, implantação e sustentação.
- 2.7.1. São serviços de gestão e apoio ao desenvolvimento ou manutenção do sistema, porém são executados de forma complementar, esporádica e não se enquadram como sustentação, pois não há volume ou continuidade (cadência) mensal.
- 2.7.2. Esses serviços encontram-se nos ANEXOS VI e VII
- 2.7.3. Neste caso, quando solicitado, a CONTRATADA será remunerada em PONTO DE FUNÇÃO de acordo com o valor do serviço descrito nos anexos.
- 2.8. Os serviços de PROJETOS a serem remunerados em PONTO DE FUNÇÃO, sob demanda, consistem em:
- 2.8.1. Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-Cidade (técnicos ou negócios);
- 2.8.2. Projetos de integração com sistemas que possuem interfaces com o e-Cidade;
- 2.8.3. Projetos de conversão e migração de dados do e-Cidade;
- 2.8.4. Projetos de implantação do e-Cidade;
- 2.8.5. Projetos de atualização de nova versão do e-Cidade;

- 2.8.6. Projetos de manutenção (corretiva, evolutiva, adaptativa, preventiva, cosmética e perfectiva);
- 2.8.7. Os projetos de manutenção remunerados em PONTOS DE FUNÇÃO são os projetos cujo esforço de implementação seja superior a 40 horas (esforço: período desde o levantamento até a implementação em produção);
- 2.8.8. Projetos de manutenção cujo esforço total seja igual ou inferior a 40 horas, serão considerados como SUSTENTAÇÃO e, portanto, remunerados em VALOR FIXO MENSAL (vide ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, tópico MANUTENÇÃO DE PEQUENO PORTE).
- 2.8.9. A remuneração dos serviços obedecerá às regras do Manual do SISPi (versão 2.3 ou posteriores) e métricas do IFPUG.
- 2.8.10. A governança dos projetos será norteada de acordo com a governança de gestão de projetos descrita no ANEXO V.
- 2.9. O serviço de SUSTENTAÇÃO, engloba o catálogo abaixo:
- 2.9.1. Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação do sistema e-Cidade.;
- 2.9.2. Serviços de parametrização e configuração do sistema;
- 2.9.3. Serviço de manutenção de pequeno porte (até 40 horas);
- 2.10. O item 2.9.3 refere-se a manutenções **abaixo de** 40 horas de esforço, visto que manutenções com este esforço de implementação não são considerados projetos e sim como manutenções de **pequeno porte** que poderão ter um esforço variável, desde “minutos até 40 horas” (equivalente a 1 semana – 5 dias úteis).
- 2.11. No anexo IV deste referido documento, encontra-se detalhadamente a ficha de cada serviço de suporte, descrevendo as atividades, entregas, profissionais que executarão o serviço etc.;
- 2.12. Os serviços de **INFRAESTRUTURA**, remunerados em VALOR FIXO MENSAL, englobam:
- 2.12.1. Backup e restore do ambiente de produção, homologação e desenvolvimento do e-Cidade;
- 2.12.2. Análise da qualidade dos serviços e performance do ambiente de infraestrutura tecnológica, através do monitoramento constante, 24x7, do ambiente e ativos (links, banco, servidores etc.) que compõem o ambiente e ecossistema do e-Cidade;
- 2.12.3. Análise e correções preventivas (Patch de segurança e atualizações dos sistemas operacionais e banco e dados etc.) a fim de evitar a inatividade e perda de integridade do ambiente.
- 2.13. Será necessário que a CONTRATADA possua nos seus quadros de colaboradores, perfis profissionais conforme descrito no ANEXO IX- PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA.
- 2.14. Os acordos de nível de serviços estão estabelecidos no *ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO*.

- 2.15. A CONTRATADA irá utilizar o sistema de demandas da CONTRATANTE, denominado e-Niterói (ferramenta ITSM).
- 2.15.1. O sistema mencionado no item 2.15 é o que trata do gerenciamento das demandas dos usuários bem como pelo registro da execução dos serviços realizados pela CONTRATADA.
- 2.15.2. O sistema e-Niterói é a plataforma utilizada para registrar de forma detalhada e sistemática todos os atendimentos e atividades realizados pela CONTRATADA. Esses registros servem como evidências do trabalho executado, fornecendo uma base sólida para a gestão, fiscalização e validação dos serviços pela CONTRATANTE. Além disso, as informações documentadas no sistema fundamentam os processos de aprovação e execução dos pagamentos, garantindo transparência e conformidade nas operações.
- 2.15.3. O e-Niterói gerencia o Acordo de Nível de Serviço (SLA) e os níveis de entregas de cada atendimento executado pela CONTRATADA.
- 2.15.4. Durante a vigência do contrato, os atendimentos realizados pela CONTRATADA serão iniciados a partir das solicitações registradas na Central de Atendimento e-Niterói, que direcionará os chamados às equipes responsáveis da CONTRATADA para a execução das demandas dos usuários.
- 2.15.5. Quando do término do prazo ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá realizar um plano de ação (a ser discutido com a CONTRATANTE) indicando os chamados de atendimento e projetos que ainda estão “em execução” durante o término ou rescisão.
- 2.16. Os serviços serão monitorados mensalmente a partir das entregas realizadas, obedecendo os critérios definidos no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
- 2.17. Os serviços serão prestados sob demanda para desenvolvimento, melhoria, sustentação de software, manutenção, implantação e catálogo de itens não mensuráveis. O levantamento de requisitos para realização de projetos de melhoria também será realizado sob demanda.
- 2.18. Os serviços a serem realizados em PONTO DE FUNÇÃO serão validados por uma empresa certificadora ou profissional qualificado que validará e aferirá os valores que a CONTRATADA está cobrando.
- 2.19. Após a mensuração dos pontos de função, a CONTRATADA deverá enviar um relatório à comissão de fiscalização para o recebimento provisório. Após análise detalhada dos serviços prestados, a comissão emitirá o relatório de recebimento definitivo, autorizando a CONTRATADA a emitir a fatura.
- 2.20. É desejável que a CONTRATADA realize entregas parciais, sujeitas à aprovação da CONTRATANTE, permitindo que os fiscais do contrato monitorem a qualidade dos serviços prestados.
- 2.21. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópicos específicos nos anexos deste Termo de Referência.
- 2.22. A descrição da solução dos serviços foi fundamentada de acordo com as portarias: SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023ⁱⁱ e SGD/MGI nº 1.070ⁱⁱⁱ, de 1º de junho de 2023

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A contratação se justifica pela necessidade de atender às demandas dos poderes Executivo e Legislativo do Município de Niterói. Esses órgãos dependem dos módulos financeiro, contábil orçamentário, tributário e outros do e-Cidade, integrados aos sistemas complementares, tais como portais de transparência, de controle, BI entre outros, para assegurar a gestão eficiente dos processos administrativos e a conformidade com as exigências legais e normativas. Ademais, deverá ser mantido o sistema e-cidade em conformidade com o decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020 do Governo Federal, que institui o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle – SIAFIC, tendo em vista que o mesmo deverá ser um software mantido e gerenciado pelo Poder Executivo de cada município, e deve ser único para todo o ente, com base de dados compartilhada integrado aos sistemas estruturantes (gestão financeira, tributária, patrimonial, pessoal, frotas, entre outros) e utilizado por todos os poderes e órgãos do município. Isso significa, que a Prefeitura, Câmara de Vereadores, Previdência Municipal e demais entidades da administração direta e indireta do município, deverão registrar todos os atos e fatos da administração orçamentária, financeira e patrimonial no mesmo sistema, visando maior confiabilidade, consultas mais fáceis, maior transparência e controle de acessos e ações, com a centralização em um único sistema de informações.
- 3.2. A contratação está alinhada à diretriz geral “modernizar a infraestrutura tecnológica para dar suporte aos processos de transformação digital”, presente no item IX, do art. 4º, da Estratégia de Governo Digital, ao objetivo da Estratégia de Governo Digital de Fortalecer a Governança e gestão de TIC (alínea 3, item I, do Anexo, da Estratégia de Governo Digital); e ao Niterói que Queremos, objetivos 5 e 6, na Área de Resultado Niterói Eficiente e Comprometida.
- 3.3. A contratação faz parte do PGDTIC compondo a estratégia de governo digital do Município de Niterói.
- 3.4. A contratação faz parte do PCA 2026.
- 3.5. A contratação se faz necessária para atender os projetos de desenvolvimento de novas funcionalidades do sistema e-Cidade solicitadas pelos usuários e entidades do município bem como realizar o suporte dos serviços demandados pelos usuários. Nesse sentido, o objetivo da presente contratação é, mormente, dotar o município de meios de execução para manter o atendimento e serviços do e-Cidade, trazendo à administração pública municipal meios de controlar e mensurar tais serviços.
- 3.6. O e-Cidade Software Público de Gestão Municipal é um sistema computacional de gestão integrada para entes públicos municipais, de código aberto, desenvolvido para o ambiente web, disponibilizado gratuitamente no catálogo de softwares públicos do Governo Federal.
- 3.7. É utilizado como principal ERP (Enterprise Resource Planning) do Município de Niterói –RJ desde 2014, com sua implantação feita através de Termo de Cooperação Técnica entre o PRODERJ, a Secretaria de Estado de Planejamento e o Poder Executivo de Niterói.
- 3.8. Para ilustrar a relevância do sistema e-Cidade para a Administração Municipal de Niterói – RJ, apresentam-se, a seguir, algumas das principais funções por ele desempenhadas:

- 3.8.1. é a solução tecnológica de contabilidade, utilizada para gerenciar os dados contábeis da municipalidade;
 - 3.8.2. é a principal solução tecnológica de gestão tributária, utilizada para calcular e efetuar os lançamentos e registros da dívida ativa;
 - 3.8.3. é a solução tecnológica de controle, previsão e execução orçamentária, incluindo as modificações orçamentárias, as reservas de saldo (pré-empenho) e a emissão de empenho;
 - 3.8.4. é a solução tecnológica de gestão financeira, incluindo pagamentos e arrecadação;
 - 3.8.5. é a solução tecnológica de gestão fiscal, utilizado para elaborar os relatórios de execução orçamentária e enviar dados para os órgãos de controle externo;
 - 3.8.6. é a solução tecnológica de gestão de recursos humanos, utilizada para o registro dos fatos funcionais dos servidores;
 - 3.8.7. é a principal solução tecnológica de transparência, disponibilizando em tempo real as informações de despesas, receitas e outras para atender a legislação vigente;
 - 3.8.8. é a solução tecnológica de gestão contratual, incluindo licitações realizadas, contratos e termos aditivos formalizados;
 - 3.8.9. é a solução tecnológica de gestão patrimonial, utilizada para registrar os bens, estoque, depreciação e outros fatos patrimoniais.
- 3.9. São esperados os seguintes resultados:
- 3.9.1. Garantir a continuidade de operação das atividades dos usuários que utilizam e operam o sistema e-Cidade;
 - 3.9.2. Permitir o desenvolvimento de novas funcionalidades e rotinas necessárias para os processos de negócio do Município de Niterói;
 - 3.9.3. Evoluir o sistema por meio de projetos;
 - 3.9.4. Realizar a manutenção do sistema e-Cidade;
 - 3.9.5. Tirar dúvidas e orientar os usuários no uso do sistema e-Cidade através do suporte técnico remoto;
 - 3.9.6. Manter a performance, segurança e disponibilidade do sistema e-Cidade através de medições e análise do ambiente de infraestrutura.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

- 4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio “não funcionais” e “funcionais”:
 - 4.1.1. Aspectos não funcionais
 - 4.1.1.1. Requisitos não funcionais de software são critérios que especificam como o sistema deve se comportar e quais atributos de qualidade ele deve ter. Eles não

estão diretamente relacionados às funcionalidades específicas do software, mas sim a aspectos como:

- 4.1.1.2. Desempenho: Define o tempo de resposta, a velocidade de processamento e a capacidade de lidar com um determinado número de usuários simultâneos.
- 4.1.1.3. Escalabilidade: Refere-se à capacidade do sistema de crescer ou ser ajustado para lidar com uma carga maior de dados ou usuários.
- 4.1.1.4. Segurança: Envolve proteção de dados, controle de acesso e conformidade com políticas de privacidade e criptografia.
- 4.1.1.5. Usabilidade: Relaciona-se à facilidade de uso, compreensibilidade e acessibilidade do sistema para diferentes tipos de usuários.
- 4.1.1.6. Confiabilidade: Diz respeito à capacidade do sistema de operar sem falhas durante um período determinado.
- 4.1.1.7. Portabilidade: Refere-se à facilidade com que o sistema pode ser transferido para outro ambiente, como diferentes plataformas ou dispositivos.
- 4.1.1.8. Manutenibilidade: Diz respeito à facilidade de manutenção, modificação e aprimoramento do sistema ao longo do tempo.
- 4.1.1.9. Compatibilidade: Interoperabilidade com outros sistemas, plataformas etc.
- 4.1.1.10. Documentação: Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.
- 4.1.1.11. Sustentabilidade: A empresa contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber.

4.1.2. Aspectos funcionais

- 4.1.2.1. Os principais requisitos de negócios que deverão ser contemplados são:
 - 4.1.2.1.1. Atender a necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades, módulos rotinas e demais solicitações de projetos dos usuários e órgãos demandantes do município, conforme os tipos de projetos descritos no ANEXO V deste documento que contém o processo de gestão de projetos.
 - 4.1.2.1.2. Realizar a execução das manutenções corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva do sistema e-Cidade: Esses serviços são essenciais para garantir as condições de uso do software, das correções e ajustes necessários na execução das atividades. O sistema é dinâmico e necessita de atualizações em decorrência de alterações na legislação, mudanças tecnológicas, adaptações para o seu correto funcionamento etc.
 - 4.1.2.1.3. Manter o suporte dos módulos e/ou rotinas já implementados do e-Cidade. Atualmente a empresa CONTRATADA realiza o suporte de diversos serviços solicitados pelos usuários que usam o e-Cidade. É fundamental manter esses atendimentos para assegurar a continuidade do suporte aos usuários.
- 4.1.2.2. Para os serviços de projeto de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade,

projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação e-Cidade, projeto de atualização de nova versão do e-Cidade e manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva acima de 40 horas de execução), medidos em pontos de função e solicitados sob demanda, contemplando as etapas de levantamento de requisitos (funcionais e não funcionais) desenho do escopo da solução, plano de projeto, construção da solução, testes, homologação, instalação, treinamentos, operação assistida, garantia, “passagem de conhecimento técnico” da implementação da solução para a equipe de TI da área/órgão demandante com as documentações necessárias para a gestão do conhecimento pela CONTRATANTE para a execução adequada do objeto contratado, definimos:

- 4.1.2.2.1. O uso de Ponto de Função como métrica de desenvolvimento de projetos, rotinas, funcionalidades, módulos etc. que será aplicado nos projetos do e-Cidade, a ser consumido sob demanda, conforme quantitativos indicados neste documento;
- 4.1.2.2.2. A medição de tamanho funcional segundo o Manual de Práticas de Contagem (CPM) versão 4.3.1 ou superior, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group;
- 4.1.2.2.3. Que a métrica deve seguir integralmente o padrão de medição funcional de software IFPUG e as contagens estimativas e indicativas da NESMAiv (Netherlands Software Metrics Users Association);
- 4.1.2.2.4. A adoção do roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3 ou superior;
- 4.1.2.2.5. Que a utilização de novas versões dos roteiros e guias citados poderá ser adotada a qualquer momento, desde que seja previamente acordada e formalizada entre as partes. Essa atualização não deverá gerar desequilíbrio financeiro do contrato.
- 4.1.2.2.6. Para efeito das contagens realizadas, de acordo com a técnica de contagem de Ponto de Função do IFPUG, não será aplicado o fator de ajuste, conforme acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU) 2.348/2009 e 1.647/2010, que reforçam a determinação de não usar qualquer tipo de fator de ajuste na medição por pontos de função na contratação de serviços de desenvolvimento de software, para impossibilitar alterações na remuneração da funcionalidade medida, por se basear em interpretação subjetiva dos níveis das características gerais de sistemas;
- 4.1.2.2.7. Que os valores a serem cobrados serão analisados e aferidos por uma empresa certificadora ou profissional qualificado que poderá aprovar integralmente os valores ou questionar o cálculo realizado em PONTO DE FUNÇÃO pela CONTRATADA, solicitando nova recontagem por parte da CONTRATADA;
- 4.1.2.2.8. Que o CONTRATANTE deverá ter a possibilidade de acessar a discriminação dos itens da memória de cálculo e exportar os dados no formato EXCEL, contendo as informações mínimas a seguir:
- 4.1.2.2.9. Detalhes da solicitação (Solicitante, ticket que gerou a demanda, nome do projeto, OS que gerou a demanda, valor original PF, órgão solicitante etc.)
- 4.1.2.2.10. Detalhes do cálculo de medição (Nível de detalhe, PF Bruto, PF FS, Fator de ajuste, padrão de medição);

- 4.1.2.2.11. Detalhes da funcionalidade analisada (Descrição, Tipo (vide item v), impacto, DER (Dado Elementar de Referência), RLR (REGISTRO LÓGICO REFERENCIADO) /ARL, Descrição, complexidade, PF BRUTO, FA FS, Referência do Produto, observação (se existir);
- 4.1.2.2.12. Tipo – Arquivo Lógico Interno (ALI), Arquivo Interface Externa (AIE), Entrada; Externa (EE), Saída Externa (SE), Consulta Externa (CE).
- 4.1.2.2.13. A CONTRATADA poderá fazer a recontagem sem custo adicional sobre as contagens já realizadas, desde que apresente novas evidências de contagem, dentro do prazo de 30 dias.
- 4.1.2.2.14. Caso haja recontagens na forma do item anterior, a nova remuneração da aferição à CONTRATADA corresponderá ao valor resultante da diferença entre o valor inicial e o valor da revisão, podendo resultar em acréscimo ou desconto baseado na diferença apurada.
- 4.1.2.2.15. Caso haja divergências de até 5%, entre contagens realizadas pela empresa responsável pelo projeto e pela CONTRATADA valerá a menor contagem apresentada, que será utilizada para fins de faturamento pela empresa responsável pelo projeto.
- 4.1.2.2.16. Caso a CONTRATANTE encontre divergências acima de 5%, esta poderá realizar reunião para esclarecimento junto a empresa responsável pelo projeto. Caso não haja consenso nesta reunião de divergência, a equipe técnica da CONTRATANTE decidirá motivadamente sobre a medição, com fundamento no acompanhamento da execução contratual, no conhecimento de seus técnicos, e nas justificativas apresentadas pelas partes.
- 4.1.2.2.17. Que a contagem de pontos de função poderá ser realizada com diferentes níveis de detalhe: indicativa, estimada e detalhada. O nível de detalhamento a ser escolhido depende de alguns fatores como a finalidade da contagem, as informações disponíveis para subsidiar a contagem, a etapa do ciclo de vida do desenvolvimento, dentre outros.
- 4.1.2.2.18. Que a orientação é que a contagem estimada seja utilizada para embasar a formalização (abertura) da Ordem de Serviço (vide ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) nos projetos de desenvolvimento e manutenção e para embasar a autorização para execução da mudança nos projetos de manutenção.
- 4.1.2.2.19. Cabe ressaltar que, eventualmente, pode ser necessário o uso da contagem indicativa para a mesma finalidade quando houver pouco conhecimento do sistema que se precisa estimar.
- 4.1.2.2.20. Quanto à contagem detalhada, a orientação é que seja utilizada após a homologação e o aceite dos produtos gerados na Ordem de Serviço de desenvolvimento, implantação e manutenção para embasar o processo de pagamento.
- 4.1.2.2.21. Entretanto, em caso de projetos grandes de longa duração, pode-se identificar a necessidade de realizar contagem detalhada de referência, com base nos requisitos detalhados, para gerar o equilíbrio financeiro do projeto.

- 4.1.2.2.22. É importante destacar que, quanto mais exata a contagem de pontos de função, mais detalhados devem ser os requisitos do usuário. Dessa forma, as contagens estimadas e indicativas, por não se tratar de uma medição exata, podem apresentar desvios do tamanho obtido com a contagem detalhada.
- 4.1.2.2.23. Para o desenvolvimento dos projetos, a CONTRATADA deverá utilizar os ritos, rituais e o processo de gestão de projetos indicados pela CONTRATANTE, conforme descritos nos anexos deste documento;
- 4.1.2.2.24. Será utilizada uma plataforma de versionamento de aplicações (a ser definida de acordo com a melhor adequação à época da execução dos serviços) como o ambiente de integração contínua, responsável pelo gerenciamento dos projetos a serem desenvolvidos que estará hospedada no ambiente tecnológico do município;
- 4.1.2.2.25. A CONTRATADA deverá se adequar e atender ao ambiente tecnológico do município, devendo também utilizar bases de dados comuns e componentes reaproveitáveis e adaptáveis nas atividades inerentes ao desenvolvimento de software;
- 4.1.2.2.26. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar capacitação da equipe técnica (TI) do requisitante na solução entregue. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado para o município, bem como a transferência dos direitos de imagem e conteúdo;
- 4.1.2.2.27. As manutenções corretivas, adaptativas, evolutivas, perfectivas, preventiva ou cosméticas que foram consideradas como manutenção de pequeno porte serão realizadas com o modelo de remuneração EM VALOR FIXO MENSAL, conforme catálogo de serviços contido no ANEXO IV e não em PONTO DE FUNÇÃO;
- 4.1.2.2.28. Métrica que define manutenção (corretiva, adaptativa, evolutiva, perfectiva, preventiva ou cosmética) de pequeno porte: É A MANUTENÇÃO CUJO ESFORÇO DE IMPLEMENTAÇÃO (desde o levantamento dos requisitos até implementação em produção) SEJA REALIZADO EM ATÉ 40 HORAS;
- 4.1.2.2.29. Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
- 4.1.2.3. Para os serviços de sustentação que compreendem o catálogo de serviços descritos no ANEXO IV–CATÁLOGO DE SERVIÇOS, informados nos chamados cadastrados na Central de Atendimento e-Niterói, serão remunerados em VALOR FIXO MENSAL:
- 4.1.2.3.1. A Central de Atendimento e-Niterói foi implantada no município em 01/09/2022 com o objetivo de centralizar as solicitações e demandas dos principais sistemas do município, incluindo o sistema e-Cidade.
- 4.1.2.3.2. É um sistema Web, e a abertura dos serviços é realizada pelo próprio usuário, acessando o endereço <https://e.niteroi.rj.gov.br/>. Após a sua identificação, o usuário solicita o serviço desejado, gerando um ticket com um número de chamado que será atendido pela CONTRATADA;
- 4.1.2.3.3. A cada chamado cadastrado na Central de Atendimento e-Niterói, é vinculado automaticamente o serviço que deverá ser executado pela CONTRATADA;

- 4.1.2.3.4. É importante destacar que, após diagnóstico e análise pela CONTRATANTE, o serviço inicial cadastrado no chamado poderá ser alterado por ela em função do novo serviço estar mais aderente na execução da atividade;
- 4.1.2.3.5. Para cada atendimento de chamado deverá ser gerada as documentações que comprovem a execução do serviço. No ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, encontram-se os documentos necessários que deverão ser anexados nos chamados;
- 4.1.2.3.6. Neste catálogo encontra-se o serviço de manutenção de pequeno porte que consiste basicamente em execuções de manutenções evolutivas, corretivas, preventivas, cosméticas, perfectivas ou adaptativas, cujo esforço de implementação é inferior a 40 horas de execução;
- 4.1.2.3.7. Considera-se esforço de implementação o processo inteiro compreendendo as seguintes etapas (e não somente estas): identificação, análise, desenvolvimento, testes e implementação;
- 4.1.2.3.8. Para os serviços de manutenção de pequeno porte do tipo corretiva que necessitam executar procedimentos de medidas de contorno, a execução só será realizada após aprovação da CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- 4.1.2.3.9. Definição de medida de contorno: Trata-se de uma ação aplicada visando o restabelecimento rápido do serviço, ainda que nem sempre elimine o risco de reincidência;
- 4.1.2.3.10. A medida de contorno pode ser executada quando a CONTRATADA não conhece a solução do problema, e executa um procedimento para eliminar o incidente;
- 4.1.2.3.11. Exatamente por não tratar a causa raiz, toda medida de contorno deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, verificando assim se a execução do serviço está sendo realizada com qualidade, com base de conhecimento e níveis mínimo de entrega;
- 4.1.2.3.12. A falta de evidências anexadas no chamado que comprovam a execução do serviço poderá comprometer pagamento da CONTRATADA do respectivo serviço;
- 4.1.2.3.13. No início de cada mês, será gerada uma Ordem de Serviço (vide ANEXO IB – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) com as quantidades e valores dos serviços que serão prestados pela CONTRATADA;
- 4.1.2.3.14. Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
- 4.1.2.4. Para os serviços de análise e performance do ambiente de infraestrutura e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente, serão remunerados em valor fixo mensal:
- 4.1.2.4.1. O serviço de análise e performance do ambiente de infraestrutura diz respeito à elaboração pela CONTRATADA de relatório mensal com informações referente ao ambiente e topologia do e-Cidade, com o intuito de acompanhar a disponibilidade do ambiente;

- 4.1.2.4.2. A execução do serviço será realizada de forma contínua ao longo do contrato;
- 4.1.2.4.3. O relatório deverá conter, NO MÍNIMO, os itens descritos no ANEXO XXV – MODELO DE GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA;
- 4.1.2.4.4. A CONTRATADA deverá enviar todas as evidências da execução dos serviços realizados que serão utilizados para comprovar que foram realizados.
- 4.1.2.4.5. As evidências poderão ser questionadas ao longo do contrato. Portanto é importante que a CONTRATADA mantenha um repositório contendo as evidências para que possam ser apresentadas quando solicitadas pela CONTRATANTE.
- 4.1.2.4.6. No caso de serviços monitorados pela CONTRATADA utilizando ferramentas automatizadas de mercado como PRTG, GRAFANA etc., a CONTRATANTE poderá ter acesso aos dashboards de monitoramento bem como fazer parte do processo de monitoramento, com por exemplo: receber e-mail ou alertas quando ocorrer um incidente no ambiente.
- 4.1.2.4.7. No início de cada mês, será gerada uma Ordem de Serviço (vide ANEXO IB – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) com o valor fixo do serviço para que a CONTRATADA execute o serviço;
- 4.1.2.4.8. Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

Requisitos de Capacitação

- 4.2. No ANEXO V encontra-se as fases de gestão de projetos que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, incluindo as atividades de capacitação e treinamento das funcionalidades implementadas em tempo de projeto para os usuários e demais partes interessadas.
- 4.3. No ANEXO VII-GUIA DE CONVERSÃO SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL, encontram-se os serviços de operação assistida, capacitação, workshop e palestra, caso seja necessário executá-los durante a vigência do contrato.
- 4.4. Independente do serviço executado, deverão ser geradas as evidências necessárias que comprovem a execução e atividades dos respectivos serviços. A falta de evidência poderá comprometer o pagamento dos serviços realizados.
- 4.5. Nos anexos, encontram-se a descrição das atividades, entregáveis e critérios de aceite que o serviço deverá conter para a realização da atividade.
- 4.6. A equipe técnica da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA nas documentações geradas e nos entregáveis de **PROJETOS**, principalmente nas funcionalidades que serão implementadas no ambiente de produção da CONTRATANTE, repassando para as equipes técnicas da CONTRATANTE as soluções de tecnologia implementadas e o material de apoio para consulta futura, tais como: manuais, documentação de especificação técnica, modelo de dados e qualquer outra documentação que garanta que a CONTRATANTE possua todos os artefatos necessários que permita a sua capacitação.

- 4.6.1. Para isso, a CONTRATANTE possui um “processo de gestão de mudanças”, baseada nas boas práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que garante a realização da capacitação, pois é pré-requisito obrigatório no processo de gestão de mudanças a apresentação de todas as documentações produzidas pela CONTRATADA que comprove a capacitação da equipe da CONTRATANTE, antes da conclusão de qualquer serviço ou a sua implementação no ambiente de produção. Sem estes requisitos, a CONTRATANTE poderá recusar a entrega do serviço podendo a CONTRATADA sofrer sanção administrativa.
- 4.6.2. ITIL significa Information Technology Infrastructure Library, ou seja, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. É um conjunto de melhores práticas para gerenciar serviços de TI de forma eficiente e eficaz. É um guia completo para a gestão de serviços de TI, oferecendo um framework abrangente e flexível que pode ser adaptado às necessidades de qualquer organização.
- 4.6.3. A gestão de mudanças no ITIL é o processo de controlar e gerenciar qualquer alteração feita nos serviços de TI de uma organização. Isso inclui desde pequenas modificações em softwares até grandes projetos de implementação. A capacitação de equipe e membros é um pilar fundamental no sucesso da implementação no processo de gestão de mudanças dentro do framework ITIL. Ela garante que todos os envolvidos compreendam os objetivos, os processos e as ferramentas, contribuindo para o uso eficiente dos serviços, além de trazer os seguintes benefícios: Compreensão dos conceitos que serão implementados, domínio das ferramentas envolvidas, desenvolvimento de habilidades e criação de uma cultura de melhoria contínua.
- 4.7. A capacitação das atividades de SUPORTE se dará pelas documentações obrigatórias que deverão ser preenchidas para os serviços de suporte., conforme descrito no item V do anexo IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- 4.8. A capacitação da equipe técnica de infraestrutura da CONTRATANTE se dará pelas documentações e processo definidos no ANEXO XXV.
- 4.9. Para todos os serviços de capacitação deverão ser observados os critérios de aceite, comprovando a execução das atividades de cada serviço.
- 4.10. A não capacitação da equipe da CONTRATANTE pela CONTRATADA, independente do motivo, poderá acarretar sanções à CONTRATADA conforme estipulado no ANEXO-VIII – ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO.
- 4.11. A CONTRATADA deverá buscar manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões de gestão e governança, ferramentas, artefatos e processos utilizados pela CONTRATANTE.

Requisitos Legais

- 4.12. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 14.133, de 2021, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

- 4.13. Os serviços de manutenção compreendem: Manutenção Evolutiva, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa, Manutenção Cosmética, Manutenção Preventiva e Manutenção Perfectiva;
- 4.13.1. Manutenção Evolutiva - Compreende toda evolução de caráter eletivo, proveniente de alteração ou identificação de novo requisito. Considera-se alteração ou novo requisito toda solicitação de mudança ocorrida após homologação e que não esteja na última versão. É o acréscimo de novas funcionalidades, extensão ou exclusão de funcionalidades existentes ou adaptação do software para acomodar mudanças nas regras de negócio, leis, políticas governamentais etc.
- 4.13.2. Manutenção Corretiva – Compreende toda alteração executada sobre o software a partir da constatação pela CONTRATANTE de haver alguma operação realizada pelo software que, por algum motivo, não foi corretamente explicitada na definição de requisitos ou na definição do escopo, anterior à esta contratação. Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo demandante.
- 4.13.3. Não inclui, sob nenhuma hipótese, correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da CONTRATADA durante a elaboração dos códigos fonte ou das definições de escopo ou de requisitos, neste contrato. As correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da CONTRATADA serão tratadas no item 'garantia', descrito no ANEXO X deste referido documento.
- 4.13.4. Manutenção Adaptativa - Compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar o software a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Permite adaptar uma aplicação a novos ambientes operacionais ou evolução tecnológica utilizada em sua construção, sendo realizada sempre sob uma aplicação em funcionamento no ambiente de produção. Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD etc., que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades de negócios
- 4.13.5. Manutenção Cosmética – Corresponde às adequações de layout de páginas e relatórios, sem alteração do escopo da funcionalidade ou da regra de negócio. consiste em alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada
- 4.13.6. Manutenção Preventiva – Manutenção preventiva em TI é um conjunto de ações planejadas e executadas com o objetivo de prevenir falhas e problemas nos sistemas, hardware e software de uma organização. Ao invés de esperar que um problema ocorra para resolvê-lo, a manutenção preventiva busca identificar e corrigir potenciais falhas antes que elas causem interrupções nos serviços e prejuízos para o negócio.
- 4.13.7. Manutenção Perfectiva – Refere-se a ações proativas, preventivas inclusive, em um código-fonte ou componente já existente para melhorias de desempenho, adaptabilidade ou usabilidade de uma aplicação, sem a criação de nova funcionalidade, sob o ponto de vista do usuário. A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de desempenho, a manutenibilidade e usabilidade do sistema. Exemplo: Rescrever uma

procedure ou criar um índice numa tabela ou query com o intuito de aumentar a performance.

- 4.13.8. A CONTRATADA deverá realizar, a cada dois anos (contados da data de assinatura do contrato ou da última atualização implementada), um estudo de planejamento para atualização de versão do software e-Cidade, alinhado à branch master do repositório oficial (disponível no Portal do Software Público Brasileiro ou equivalentes públicos como GitHub/GitLab), bem como para migração das versões do PHP e do banco de dados PostgreSQL para as mais recentes estáveis e suportadas pelo mercado. Esse estudo visa manter o sistema atualizado com tecnologias evolutivas, minimizando riscos de obsolescência, vulnerabilidades e incompatibilidades, garantindo alta performance, segurança e conformidade com os padrões da atualidade do mercado.
- 4.13.8.1. O estudo deverá incluir, no mínimo: análise de impacto (funcional, técnico e de infraestrutura); avaliação de compatibilidades e dependências; plano de migração detalhado (com etapas de levantamento, testes, homologação, implantação e rollback, conforme Anexo V – Processo de Governança de Projetos); estimativa de esforço em Pontos de Função (conforme item 2.8.9 e Manual do SISP versão 2.3 ou superior); cronograma proposto; riscos identificados e mitigações; e benefícios esperados.
- 4.13.8.2. A CONTRATADA é responsável pela elaboração e apresentação do estudo à CONTRATANTE, via sistema e-Niterói ou solicitação de Ordem de Serviço (Anexo I), com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do fim do período bienal. O estudo deverá ser executado por perfis qualificados (conforme Anexo IX – Perfil e Competência Profissional), incluindo análise de infraestrutura (alinhado ao item 2.12 e Anexo XXV – Governança de Infraestrutura).
- 4.13.8.3. Caso aprovado pela CONTRATANTE, o planejamento resultante integrará projetos de atualização (item 2.8.5), com execução sob demanda em Pontos de Função, como manutenção Adaptativa, evolutiva ou preventiva. Qualquer implantação deverá seguir o processo de GMUD (Gerenciamento de Mudanças, conforme Anexo XXI) e incluir testes automatizados (alinhados aos Requisitos de Projeto e de Implementação, se aplicável).
- 4.13.8.4. A CONTRATADA deverá entregar relatório completo do estudo, com evidências técnicas (ex.: comparações de versões, benchmarks de performance e relatórios de vulnerabilidades). A aceitabilidade será avaliada pela CONTRATANTE com base nos critérios de qualidade e conformidade (Seção 9, item 9.6), integrando-se aos Acordos de Nível de Serviço (Anexo VIII).
- 4.13.8.5. O não cumprimento do prazo ou da qualidade do estudo resultará em sanções administrativas, como retenção de pagamento ou glosas (conforme Seção 8, subseção Sanções Administrativas), sem prejuízo de outras medidas contratuais.
- 4.14. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva/cosmética/perfectiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades

- 4.15. No *ANEXO V – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS* encontra-se a descrição de cada tipo de manutenção;
- 4.16. A execução do serviço de manutenção poderá ser executada **de duas formas: Projetos ou Sustentação**;
- 4.17. Projeto é a execução de atividades com mais de 40 horas úteis de esforço de trabalho (contemplando todas as fases, desde o levantamento até a implementação em produção) e serão remunerados através de Ponto de Função;
- 4.18. A execução das manutenções do tipo “projeto” será realizada de acordo com o processo de projetos descrito no anexo V;
- 4.19. Sustentação é a execução de atividades com menos de 40 horas úteis de trabalho (esforço contemplando todas as fases, desde o levantamento até a implementação em produção) e serão remunerados em VALOR FIXO MENSAL, através do catálogo de serviços descritos no *ANEXO IV*;
- 4.20. Execução das manutenções do tipo “sustentação” será realizada de acordo com o catálogo descrito no anexo IV;
- 4.21. Os projetos de manutenção serão realizados sob demanda, a partir da solicitação formal do demandante que deverá registrar a solicitação através de chamado na Central de Atendimento e-Niterói e serão aprovados após a análise da empresa certificadora ou profissional qualificado em ponto de função que validará o valor do projeto informado pela CONTRATADA;
- 4.22. A manutenção de pequeno porte será realizada sempre que solicitada pelo usuário no catálogo de serviços de sustentação pela Central de Atendimentos e-Niterói e será realizada de acordo com o acordo de nível de serviço(SLAs) acordadas para cada serviço de manutenção descritas no *ANEXO VIII*.
- 4.23. Deverão ser geradas as evidências necessárias que comprovam a execução e atividades dos respectivos serviços. A falta de evidência poderá comprometer o pagamento dos serviços realizados, podendo ter sanções associadas.
- 4.24. A CONTRATADA deverá incorporar automação em testes unitários, funcionais, regressivos e de segurança como parte integrante das etapas de desenvolvimento, manutenção e homologação dos serviços prestados. Essa automação visa garantir a qualidade, a integridade e a conformidade das funcionalidades implementadas, minimizando riscos de falhas e otimizando o ciclo de vida do software e-Cidade, especialmente em um ambiente PHP com PostgreSQL, Laravel e Vue.js.
- 4.24.1. Testes Unitários Automatizados: Devem ser aplicados durante a fase de construção e implementação de novas funcionalidades, rotinas ou módulos. A automação deverá cobrir, no mínimo, 80% das unidades de código críticas, utilizando ferramentas compatíveis com PHP como PHPUnit, Pest ou equivalentes. Os testes unitários automáticos serão executados em ambientes de integração contínua (CI/CD), com relatórios gerados e entregues à CONTRATANTE como evidência de conformidade.
- 4.24.2. Testes Funcionais Automatizados: Obrigatórios para validar o comportamento end-to-end do sistema do ponto de vista do usuário, cobrindo fluxos completos de funcionalidades. A automação deverá utilizar ferramentas como Codeception, Behat, Cypress ou outra de mercado, com foco em cenários reais de uso. Esses testes serão

priorizados para rotinas críticas e integrados às fases de homologação, garantindo que o sistema atenda aos requisitos funcionais sem regressões em manutenções.

- 4.24.3. Testes Regressivos Automatizados: Obrigatórios em todas as manutenções (corretiva, adaptativa, perfectiva, cosmética e evolutiva) e atualizações de versão. Esses testes deverão validar que alterações não impactem funcionalidades existentes, com foco em cenários de regressão identificados em projetos anteriores. A automação será priorizada para rotinas críticas listadas abaixo, integrando-se ao processo de GMUD (Gerenciamento de Mudanças, conforme Anexo XXI).
- 4.24.4. Testes de Segurança Automatizados: Devem ser realizados em etapas de desenvolvimento, manutenção e homologação, incluindo scans de vulnerabilidades (ex.: OWASP ZAP, SonarQube, PHPStan ou Psalm) e testes de penetração simulados. A automação deverá identificar riscos como injeções SQL, XSS ou falhas de autenticação, alinhando-se aos Requisitos de Segurança e Privacidade (item 4.1.1.4). Relatórios de testes de segurança serão entregues mensalmente ou por projeto, com elaboração de plano de ação corretiva incluindo prazos, responsáveis e medidas imediatas em caso de detecção de vulnerabilidades.
- 4.24.5. A automação de testes será especialmente rigorosa nos módulos financeiro, patrimonial, tributário e RH do e-Cidade, dada sua criticidade para os processos de negócio do Município de Niterói. Para esses módulos, a cobertura de testes automatizados (unitários, funcionais, regressivos e de segurança) deverá atingir 90%, com integração ao monitoramento de performance de infraestrutura (item 2.12) e aos Acordos de Nível de Serviço (Anexo VIII). As seguintes rotinas críticas principais deverão ser priorizadas para avaliação e automação de testes, podendo ser modificadas a pedido da CONTRATANTE:
- 4.24.5.1. Tela de login (validação de autenticação e sessões PHP).
 - 4.24.5.2. Criação de CGM (Cadastro Geral de Municípios, incluindo validações de dados sensíveis).
 - 4.24.5.3. Emissão de boletos CGF (geração e integração com sistemas financeiros).
 - 4.24.5.4. Inclusão/alteração de servidores na folha de pagamento (processos RH com cálculos salariais).
 - 4.24.5.5. Parcelamento de débitos (lógica tributária e integração com dívida ativa).
 - 4.24.5.6. Rotinas de Empenhamento, Liquidação e Pagamento
 - 4.24.5.7. Inclusão de solicitação (fluxos de protocolo administrativo).
 - 4.24.5.8. Portal da transparência (exibição de dados públicos em tempo real, com foco em conformidade legal).
 - 4.24.5.9. Portal do servidor (acesso a informações pessoais, com ênfase em privacidade).
 - 4.24.5.10. Rotina de importação e inscrição de dívida ativa (migração de dados e validações fiscais).
 - 4.24.5.11. Disponibilidade de APIs (integrações com sistemas externos via REST ou similares)
 - 4.24.5.12. Processamento do desconto do bom pagador (específico para IPTU, incluindo regras de negócio customizadas).

- 4.24.5.13. Montagem dos registros para o correio (específico para IPTU, geração de arquivos e integração externa).
- 4.24.6. A CONTRATADA deverá fornecer acesso à CONTRATANTE aos repositórios de scripts de automação (em conformidade com a licença GPL) e integrar os resultados dos testes (incluindo dashboards em tempo real) aos chamados no sistema e-Niterói ou à fase de testes em projetos para rastreamento de demandas. As evidências de execução de testes automatizados serão obrigatórias para o recebimento provisório e definitivo (conforme itens 8.23 e 8.24), incluindo logs, métricas de cobertura e dashboards de resultados. Os testes deverão ser atualizados durante manutenções para manter a sustentabilidade do código PHP. Quaisquer falhas detectadas em testes automatizados resultarão em sanções conforme Seção 8 (Critérios de Medição e Pagamento).
- 4.25. A CONTRATADA deverá, quando solicitada pela CONTRATANTE, realizar validação e testes de código desenvolvido por sua equipe própria ou por terceiros (incluindo sub-contratados ou fornecedores externos integrados ao e-Cidade). Essa validação visa garantir a conformidade, qualidade, segurança e integridade do código, minimizando riscos de falhas durante a manutenção e operação do sistema.
- 4.25.1. Abrangência da Validação e Testes: Os serviços incluirão, no mínimo, revisão de código (code review), testes unitários, funcionais, regressivos e de segurança automatizados. A validação abrangerá aspectos como aderência à arquitetura do e-Cidade, conformidade com a licença GPL, e integração com módulos existentes, com foco em rotinas críticas conforme item 4.24.5.
- 4.25.2. Procedimentos Sob Demanda: A solicitação será feita via sistema e-Niterói (chamados de sustentação ou projetos). A CONTRATADA terá prazo de até 5 (cinco) dias úteis para iniciar a validação, dependendo da complexidade, e deverá entregar relatórios detalhados com evidências (logs, métricas de cobertura de testes, dashboards de resultados e ações corretivas), o relatório desta análise será realizado através de serviço do ANEXO VII. Os testes deverão ser executados em ambientes de homologação antes de qualquer implantação em produção, integrando-se ao processo de GMUD (Gerenciamento de Mudanças, conforme Anexo XXI).
- 4.25.3. Código de Terceiros: Para código desenvolvido por terceiros, a CONTRATADA deverá verificar compatibilidade, vulnerabilidades (usando ferramentas como OWASP ZAP, SonarQube ou PHPStan) e ausência de dependências proprietárias que violem a GPL. Caso identifiquem issues, deverão propor correções ou rejeições, com justificativa técnica, o relatório desta análise será realizado através de serviço do ANEXO VII. Os testes deverão ser executados em ambientes de homologação antes de qualquer implantação em produção, integrando-se ao processo de GMUD (Gerenciamento de Mudanças, conforme Anexo XXI).
- 4.25.4. Transferência de Conhecimento: Ao final da validação, a CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica e, se solicitado, treinamento à equipe da CONTRATANTE sobre os testes realizados, facilitando a gestão interna, serão utilizados os serviços de treinamento ou Workshop através do catálogo do ANEXO VII.
- 4.25.5. A CONTRATADA é responsável pela integridade e segurança do código fonte e da base de dados do sistema em produção.

Requisitos Temporais

- 4.26. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;
- 4.27. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos;
- 4.28. Na execução dos serviços de sustentação, deverão ser observados os seguintes prazos contidos no anexo IV – *CATÁLOGO DE SERVIÇOS*, referente aos **tempos de atendimento e tempo de solução** dos serviços de sustentação – SLA.;
- 4.29. Os projetos deverão ser executados de acordo com as datas planejadas e acordadas no cronograma de atividades do projeto.
- 4.30. Deverá ser observado os critérios mínimos exigidos contidos no anexo VIII – *ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO* que estabelece o indicador de prazo de entrega bem como as sanções associadas.

Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.31. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
- 4.32. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos;
- 4.33. As diretrizes e os mandamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, bem como quaisquer outras normas que o Município vier a produzir sobre proteção de dados, deverão ser observadas durante a vigência do contrato;
- 4.34. No ato da contratação ou na reunião inicial, A CONTRATADA, deverá entregar o Termo de Ciência e Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo, conforme *ANEXOS II e III*;
- 4.35. A CONTRATADA (representante legal) deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, e o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e conhecimento das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, que deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- 4.36. Os requisitos de segurança a serem implementados nas aplicações em desenvolvimento ou em manutenção deverão observar as políticas, os padrões, as arquiteturas, os métodos, as técnicas e as regras de negócio previamente estabelecidas pelo corpo técnico da CONTRATANTE e/ou aquelas especificadas em cada demanda, tais como: Log das transações e operações dos sistemas, perfis de acessos diferenciados para acessar determinadas funcionalidades ou módulos, credenciais de acesso como login e senha etc.

- 4.37. A CONTRATADA deverá manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações do CONTRATANTE ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas neste documento, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal. Não deverá, ante qualquer circunstância, revelar quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.
- 4.38. Independentemente da mídia ou dispositivo utilizado, não deverá, ante qualquer circunstância, retirar quaisquer informações das dependências da CONTRATANTE ou facilitar a sua retirada sem anuência prévia e escrita do CONTRATANTE, mesmo após o término da vigência do contrato, podendo acarretar sanções à CONTRATADA.
- 4.39. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.
- 4.40. A CONTRATADA para prestar os serviços de apoio técnico à gestão de TI deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os profissionais designados para a prestação dos serviços.
- 4.41. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados. A não comunicação ou a comunicação fora do prazo estabelecido poderá acarretar sanção administrativa, conforme estipulado no ANEXO VIII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
- 4.42. Atender a todas as orientações de Segurança da Informação do Município de Niterói.
- 4.43. Além de atender as diretrizes e os mandamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, deverá observar as orientações de quaisquer outras normas que o Município vier a produzir sobre proteção de dados.
- 4.44. Os funcionários, sempre que necessária a presença física ou virtual em eventos ou outros compromissos, deverá observar os procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa da Administração Pública geral.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.45. Deverá ser observado pela CONTRATADA os seguintes aspectos:
 - 4.45.1. O uso de vestuário adequado;
 - 4.45.2. Preservação da comunicação com urbanidade e cortesia;
 - 4.45.3. Respeito a todas as pessoas envolvidas nos serviços, independentemente da posição hierárquica;
 - 4.45.4. O uso otimizado e racional de papel;
 - 4.45.5. O uso otimizado de energia elétrica;

- 4.45.6. O uso da língua portuguesa na elaboração e documentações produzidas na execução dos serviços.

Requisitos da Arquitetura Tecnológico

- 4.46. Os projetos deverão ser desenvolvidos de acordo com o processo de gestão de projetos definido no *ANEXO V*.
- 4.47. Os serviços de infraestrutura deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE descritas no *ANEXO XXV – MODELO DE GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA*;
- 4.48. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE, podendo sofrer sanções caso a CONTRATADA adote soluções sem a autorização da CONTRATANTE.
- 4.49. A solução deverá atender às necessidades de desenvolvimento, manutenção, sustentação, operação e documentação de soluções de software utilizando a seguinte infraestrutura abaixo (não se limitando aos itens deste quadro):

Infraestrutura Tecnológica	Descrição
Infraestrutura Computacional	Cloud: Azure ou outros fornecedores
Infraestrutura de Desenvolvimento	PHP (principalmente), Apache, Javascript, vuejs, jquery, prototype,
Infraestrutura de Dados	PostgreSQL
Infraestrutura de Aplicação	Laravel, Angular
Sistemas Operacionais	Ubuntu LTS 24.04, Ubuntu LTS 22.04, Ubuntu LTS 20.04
Browsers	Firefox e outros
Ferramenta de Monitoramento	Atualmente Zabbix / Monitoramento em nuvem
Ferramenta de Backup	Atualmente utilizado shell script/ Backup em nuvem
Outros infraestrutura	O ambiente completo pode ser visualizado no anexo XXV relativo à infraestrutura do ambiente.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

- 4.51. O *ANEXO V – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS*, descreve o processo de gestão de projetos que deverá ser seguido e adotado pela CONTRATANTE.
- 4.52. A adoção de processos, artefatos e ritos de projetos deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar processos, artefatos, ritos etc., diferentes daqueles definidas pela CONTRATANTE;
- 4.53. Para os serviços de sustentação deverão ser observados os requisitos de implementação descritos nas atividades a serem realizadas, descritos no *ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS*.
- 4.54. O mesmo para as atividades de infraestrutura, descritos no *ANEXO XXV*.
- 4.55. Deverão ser observados os requisitos de garantia técnica descritos no *ANEXO X*.
- 4.56. Quando possível, que sejam aplicadas as recomendações previstas na Lei Brasileira de Inclusão (LBI, lei nº 13.146/2015).

Requisitos de Implantação

- 4.57. Os serviços, tanto de projeto quanto de sustentação, deverão ser executados observando-se as diretrizes de implantação estabelecidas pela área de gestão de mudanças (GMUD) da CONTRATANTE descritas no *ANEXO XXI* que descreve o processo de implantação de mudança;
- 4.58. A CONTRANTE deverá seguir o processo de mudança e liberação adotado pela CONTRATANTE, conforme descrito nos processos ITIL V3 ou versão superiores; descritos no *ANEXO XXI*;
- 4.59. Para o serviço de sustentação, a implantação de novos ativos (nova versão de programa, rotina ou programa ou ativo de infraestrutura) ou a execução de programas, rotinas, queries etc. em produção, deverão ser aprovados, **previamente**, em formato de comitê (**CAB**) pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedada à CONTRATADA realizar qualquer atualização em produção sem o consentimento da CONTRATANTE.
- 4.59.1. CAB é a sigla para Conselho Consultivo de Mudanças (em inglês, Change Advisory Board). É o grupo responsável por avaliar e aprovar as solicitações de mudança antes que sejam implantadas em produção.
- 4.59.2. Atualmente o CAB analisa as mudanças as 3ª e 4ª feiras, no horário de 14:00 – 15:00, realizando a análise e aprovação das mudanças solicitadas. Em caso de aprovação, a CONTRATANTE implementa em produção, nestes dias, após as 18:00.
- 4.59.3. Em casos excepcionais, poderemos ter aprovação de mudanças emergenciais, fora do horário estabelecido no item anterior.
- 4.59.4. Nestes casos, será convocado o eCAB (CAB emergencial) que irá analisar e aprovar a mudança.
- 4.59.5. Após a aprovação, a CONTRATANTE irá implementar o ativo em produção após a aprovação.
- 4.60. Para o serviço de projeto, deverá ser observado no cronograma as atividades referentes ao processo de GMUD, de modo a não afetar o prazo final do projeto.

- 4.61. As aplicações serão atualizadas no repositório de aplicações – GITHUB, da CONTRATANTE.
- 4.62. Portanto, deverá ser observado os mecanismos de automação e de integração contínua e as práticas de prevenção como plano de rollback, evidências da homologação, rotinas de backup, etc.
- 4.63. Caso a CONTRATADA realize alguma atualização no ambiente de produção do sistema e-Cidade sem a autorização expressa da CONTRATANTE, poderá sofrer sanção conforme estabelecido no *ANEXO VIII, tópico que descreve o indicador administrativo - IAD*.
- 4.64. Bem como poderá sofrer sanção caso a CONTRATADA execute alguma medida de contorno para atender algum serviço de manutenção ou parametrização (exemplo: execução de uma query de banco de dados em ambiente de produção) sem a autorização expressa da CONTRATANTE. A sanção está descrita no *ANEXO VIII, tópico que descreve o indicador administrativo - IAD*.

Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.65. Deverão ser observados os requisitos de garantia e manutenção descritos no ANEXO X deste documento.

Requisitos de Experiência Profissional

- 4.66. Deverão ser observadas os requisitos de experiência profissional descritos no ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA;
- 4.67. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos/serviços em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;
- 4.68. A comprovação dos requisitos de capacitação e experiência do(s) profissional(ais) empregada pela CONTRATADA na execução dos serviços será realizada por meio de:
- 4.68.1. Curriculum vitae dos profissionais, com pelo menos, o escopo dos serviços realizados, período e o local de realização, atribuições exercidas, relação e sumário dos trabalhos.
- 4.68.2. Registro em Carteira de Trabalho, Ficha de Registro de Empregado, Contratos de Trabalho, Atestado de Capacidade Técnica ou declarações emitidas por empresa que comprove a experiência no cargo conforme requisitos.
- 4.68.3. Diploma de curso superior, devidamente registrado e fornecido por Instituição de Ensino Superior reconhecida pela Ministério da Educação – MEC.
- 4.68.4. Certificado de conclusão de pós-graduação, devidamente registrado e fornecido por Instituição de Ensino Superior reconhecida pela Ministério da Educação – MEC.
- 4.68.5. Demais requisitos conforme ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA.
- 4.69. A CONTRATANTE poderá requisitar a qualquer momento, à CONTRATADA, o quadro de funcionários habilitados para validar os relatórios emitidos pela CONTRATADA.

- 4.70. O currículo deverá conter, pelo menos, o nome, o endereço eletrônico, histórico profissional e o telefone de contato do(s) empregador(es) do profissional, ou qualquer outro meio que permita ao CONTRATANTE comprovar as informações.
- 4.71. Durante a vigência da contratação, a CONTRATANTE poderá sancionar a CONTRATADA caso os serviços prestados se enquadrem em quaisquer dos requisitos abaixo:
- 4.71.1. imperícia: a atuação do profissional que se incumbe de atividades para as quais não possua conhecimento técnico suficiente, mesmo tendo legalmente essas atribuições;
- 4.71.2. negligência: a atuação omissa do profissional ou a falta de observação do seu dever, principalmente aquela relativa à não participação efetiva na execução do serviço;
- 4.71.3. má conduta pública: a atuação incorreta, irregular, que atente contra as normas legais ou que fira a moral quando do exercício profissional ou do ambiente de trabalho.

Requisitos de Formação de equipe

- 4.72. Deverão ser observadas os requisitos de formação de equipe descritos no ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA, onde são descritos os cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, dentre outros.
- 4.73. É recomendável que os profissionais possuam as seguintes habilidades comportamentais:
- 4.73.1. Comunicação clara e objetiva (oral e escrita);
- 4.73.2. Capacidade de trabalho em equipe;
- 4.73.3. Proatividade;
- 4.73.4. Bom relacionamento interpessoal e profissional.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.74. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADA da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE, conforme descrito no *ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO*;
- 4.75. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.
- 4.76. A demanda que será atendida e executada pela CONTRATADA se dará pelos chamados cadastrados na Central de Atendimentos e-Niterói;
- 4.77. A metodologia de trabalho a ser adotada dependerá do tipo de serviço a ser executado.
- 4.77.1. Para os serviços de Projetos deverá ser observada a metodologia e as orientações observadas no ANEXO V – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS e demais anexos de projetos (anexos VI até XXII),
- 4.77.2. Para os serviços de sustentação, deverá ser observada a metodologia e as orientações descritas no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS,

- 4.77.3. Para os serviços de infraestrutura deverá ser observada a metodologia e as orientações descritas no ANEXO XXV – MODELO DE GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA.
- 4.78. A CONTRATADA deverá apresentar as evidências das execuções realizadas, através dos documentos contidos nos anexos deste documento.
- 4.79. É considerada uma execução entregue nas situações:
- 4.79.1. Projeto: em que o usuário solicitante do projeto aceite a entrega parcial ou total do projeto ou fase de projeto, através da assinatura do termo de encerramento. A assinatura do termo de encerramento (anexo XX) caracteriza que o usuário concorda com a entrega do projeto, onde os requisitos foram atendidos de forma parcial ou total. A falta da “assinatura” do responsável no termo de encerramento caracteriza que o projeto não foi entregue;
- 4.79.2. Sustentação: em que a CONTRATADA informou e cadastrou todas as evidências da execução no chamado, de acordo com os “entregáveis” de cada serviço de sustentação contidos no anexo IV. Sem as evidências cadastradas no chamado, a CONTRATANTE poderá considerar que a execução não foi realizada ou foi realizada de forma parcial.
- 4.79.3. Sustentação: outra forma de evidenciar que o chamado foi atendido e concluído é no caso que a CONTRATADA tenha realizado 3 interações (follow-up) em dias consecutivos com registro na ferramenta de chamado e-Niterói, evidenciando que além do registro no chamado, foi realizado contato telefônico e e-mail, e, nas 3 interações não ocorreu retorno do usuário. Neste caso, 3 follow-up em dias seguidos, com evidências do chamado realizado por telefone, e-mail e na ferramenta, o chamado poderá ser fechado e será considerado atendido. Maiores informações sobre o modelo estão descritas no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, na ficha de cada serviço
- 4.79.3.1. A quantidade adotada atualmente, 3 (três tentativas), para o fechamento por decurso de prazo, sem retorno do usuário, poderá ser alterada pela CONTRATANTE sem a necessidade de autorização da CONTRATADA. Porém, caso a quantidade seja alterada, passará a valer no mês subsequente da solicitação.
- 4.79.4. Infraestrutura: em que a equipe técnica da CONTRATANTE consiga analisar a prestação de serviços de infraestrutura através das evidências fornecidas pela CONTRATADA, como logs, acesso ao monitoramento. Sem as evidências cadastradas no chamado, a execução poderá não ser considerada.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.80. Deverão ser observados os itens de segurança e privacidade descritos no item “**Requisitos de Segurança e Privacidade**” deste documento.
- 4.81. Além disso, deverão ser observadas algumas categorias de requisitos de segurança da informação e privacidade:
- 4.81.1. implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento,
- 4.81.2. tráfego e tratamento da informação;
- 4.81.3. monitoramento do ambiente a ser disponibilizado para acompanhamento pela CONTRATANTE;

- 4.81.4. disponibilização para a CONTRATANTE dos Threshold definidos no monitoramento
 - 4.81.4.1. Definição threshold: Refere-se a um valor pré-definido que serve como um ponto de referência para avaliar a performance de um sistema ou componente. Quando um parâmetro monitorado (como a utilização da CPU, memória, espaço em disco, latência de rede etc.) ultrapassa esse threshold, um alerta é gerado, indicando que algo pode estar errado;
- 4.81.5. definição do processo de comunicação de incidentes ou crise entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 4.81.6. definição da matriz de acionamento em caso de incidente ou crise;
- 4.81.7. definição, caso seja necessário, de um plano de DR – Disaster Recovery com o objetivo de manter a continuidade de negócios;
- 4.81.8. implementação de controles de acesso;
- 4.81.9. implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade;
- 4.81.10. implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade;
- 4.81.11. implementação de medidas de salvaguarda para os logs;
- 4.81.12. procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros;
- 4.81.13. execução periódica de análise de vulnerabilidades na Solução de TIC;
- 4.81.14. implementação de mecanismos de segurança da informação e privacidade relativos à Internet das Coisas (IoT), diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro etc.

Vistoria

- 4.82. Fica a critério do licitante a avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Sustentabilidade

- 4.83. Devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:
 - 4.83.1. O menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água.
 - 4.83.2. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local.
 - 4.83.3. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.
 - 4.83.4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.
 - 4.83.5. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e equipamentos.
 - 4.83.6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais.

Da exigência de carta de solidariedade

- 4.84. Não se aplica.

Subcontratação

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

- 4.85.1. Caso a CONTRATADA não possua no seu quadro de funcionários profissionais certificados e qualificados na certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner), item obrigatório para calcular e valorar projetos mensurados em pontos de função, poderá subcontratar desde que a subcontratação tenha comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional qualificado, quando for o caso, e que tenha pelo menos 2 anos de certificação e 2 anos de experiência no mercado em mensuração e aferição em PONTOS DE FUNÇÃO, comprovada.
- 4.85.2. É permitida a subcontratação parcial do objeto somente o item 1 do termo de referência item 1.2.4, de empresa especializada, em contagem de pontos de função, para mensurar as quantidades necessárias de cada processo de desenvolvimento, conforme descrito no termo de referência, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:
 - 4.85.2.1. requerimento prévio do CONTRATADO, com a explicitação de seus motivos e necessidade;
 - 4.85.2.2. autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto; e
 - 4.85.2.3. que o contratado apresente documentação comprobatória da capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

Garantia da Contratação

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

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.;
- 5.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 5.1.3. Encaminhar formalmente a demanda ao preposto, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

- 5.1.4. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções e análises realizadas;
- 5.1.5. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. A CONTRATANTE terá direito de solicitar à CONTRATADA, a qualquer tempo, durante a vigência deste contrato, informações referentes à gestão, pagamento, fiscalização, execução e a qualquer outro assunto pertinente ao objeto deste contrato.
 - 5.1.8.1. Esta solicitação deverá ser realizada de forma oficial e formal através de documentos ou canais que comprovam a formalidade da solicitação, tais como: e-mail institucional; ofício; etc.
 - 5.1.8.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 5.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, necessários para execução do objeto;
- 5.1.10. Tornar disponíveis à CONTRATADA as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para viabilizar a entrega do objeto do contrato;
- 5.1.11. Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, quando for o caso;
- 5.1.12. Comunicar previamente à CONTRATADA sobre as alterações na plataforma de tecnologia da informação ou processos de trabalho;
- 5.1.13. Notificar a contratada para adotar as providências necessárias, visando a regularização da situação quando ocorrer os seguintes casos:
 - 5.1.13.1. Descumprimento dos requisitos mínimos: Caso o profissional não atenda aos requisitos técnicos, de experiência ou de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.
 - 5.1.13.2. Conduta inadequada: Em caso de descortesia, falta de profissionalismo, indisciplina, ou qualquer outra conduta que prejudique a imagem da CONTRATANTE ou a qualidade dos serviços prestados.
- 5.1.14. Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela CONTRATADA, do uso de ferramentas e tecnologias diferentes das padronizadas pelo Órgão, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados;
- 5.1.15. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento realizado em desacordo com o Termo de Referência ou da Documentação de Requisitos;

- 5.1.16. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da solução de Tecnologia da Informação, especialmente sobre defeitos, imperfeições, falhas ou não conformidades verificadas no objeto fornecido;
- 5.1.17. Homologar e verificar, no prazo fixado, a conformidade do serviço recebido provisoriamente com as especificações constantes do Edital e seus anexos, da proposta, dos Critérios de Aceitação e da Documentação de Requisitos, para fins de aceitação e Recebimento Definitivo;
- 5.1.18. Participar nas atividades e tarefas que permitirão a CONTRATADA a executar os serviços contratados, como por exemplo: Participar de reunião no levantamento de requisitos, aprovar os requisitos de projeto, solicitar de forma clara as demandas de sustentação etc.
- 5.1.19. Realizar a fiscalização e gestão do contrato, realizando a autuação em processo administrativo;
- 5.1.20. Atestar as notas fiscais/faturas relativas à entrega do objeto e o seu aceite;
- 5.1.21. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;
- 5.1.22. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;
- 5.1.23. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos no Edital e seus anexos;
- 5.1.24. Proceder às advertências, glosas, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- 5.1.25. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 5.1.26. Realizar diligências na CONTRATADA, quando necessário, para verificar o atendimento dos requisitos da contratação, bem como o cumprimento das normas pertinentes;
- 5.1.27. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - 5.1.27.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao preposto ou Responsável Técnicos indicado pela CONTRATADA, exceto na realização de atividades previstas para o atendimento direto;
 - 5.1.27.2. Direcionar ou indicar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA.

5.2. São obrigações da CONTRATADA

- 5.2.1. Fornecer o objeto da contratação, atendendo às normas e condições deste Termo de Referência, em especial no que se refere à desenvolvimento, manutenção, sustentação, implantação, operação e níveis de serviço, não sendo admitida qualquer modificação em sua execução sem prévia autorização da CONTRATANTE;

- 5.2.2. Indicar formalmente preposto e seu substituto, aptos a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverão responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.3. O preposto e a equipe de prestação dos serviços deverão estar presentes em ambiente da CONTRATANTE sempre que solicitado;
- 5.2.4. O representante legal da CONTRATADA deverá comparecer à reunião inicial do contrato, na qual apresentará o seu preposto;
- 5.2.4.1. A reunião inicial será convocada pelo Gestor do Contrato e realizar-se-á na sede da CONTRATANTE;
- 5.2.4.2. A CONTRATADA, na reunião inicial, deverá entregar o Termo de Compromisso e Termo de Ciência, conforme descritos nos ANEXOS II e III.
- 5.2.5. Assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, bem como confidencialidade de informação e proteção de dados sensíveis, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, conforme modelo descrito no ANEXO III;
- 5.2.6. Apresentar à CONTRATANTE Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e conhecimento das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação, conforme modelo descrito no ANEXO II;
- 5.2.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, seus ANEXOS e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;
- 5.2.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.9. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 5.2.10. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive aquelas com deslocamento dos profissionais da CONTRATADA;
- 5.2.11. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço ou em conexão com ele, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE, por tudo quanto às Leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades;
- 5.2.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos suficientes dos serviços a serem executados, em conformidade com o disposto no Termo de Referência e determinações em vigor;
- 5.2.13. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes,

insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados, devendo obedecer ao prazo estipulado de substituição contido no ANEXO IX;

- 5.2.14. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, o profissional SUBCONTRATADO, caso a CONTRATADA tenha optado pela SUBCONTRATAÇÃO, conforme termos definidos no item SUBCONTRATAÇÃO, em função de comportamento que sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados;
- 5.2.15. Quando em ambiente da CONTRATANTE, apresentar os empregados devidamente identificados por meio de crachá;
- 5.2.16. Quando um membro da equipe deixar de atuar em atividades do escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá informar, imediatamente, à CONTRATANTE para que esta revogue todos os acessos aos ambientes e recursos computacionais concedidos ao profissional, devendo observar os prazos de acordo contidos no ANEXO VIII e no ANEXO IX.
- 5.2.17. Quando houver uma nova inserção de membro na equipe que prestará os serviços, deverá ser entregue sua carta de apresentação com a declaração da CONTRATADA que o profissional tem qualificação e requisitos para o perfil que ocupará;
- 5.2.18. Cumprir os prazos de acordo com o ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- 5.2.19. Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados;
- 5.2.20. Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, normas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;
- 5.2.21. Apresentar à CONTRATANTE, quando solicitado, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, devendo observar o prazo estipulado no ANEXO VIII para a entrega, evitando assim sanção administrativa;
- 5.2.22. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais, comerciais, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 5.2.23. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- 5.2.24. Atender prontamente às orientações e exigências do Gestor, Fiscal do Contrato ou qualquer parte interessada da CONTRATANTE, inerentes à execução do objeto contratual, podendo acarretar sanção administrativa caso não seja atendido em até 24 horas úteis após a solicitação;

- 5.2.25. Realizar a capacitação e treinamento da equipe técnica da CONTRATANTE, conforme descrito no item “Requisitos de Capacitação”, podendo acarretar sanção administrativa caso não seja realizada ou executada sem atender ao fim esperado;
- 5.2.26. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;
- 5.2.27. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.2.28. Comunicar à fiscalização da CONTRATANTE, por escrito, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- 5.2.29. Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Termo de Referência;
- 5.2.30. Prestar todos os esclarecimentos e informações que forem solicitadas pela fiscalização do contrato acerca da execução do objeto, 2 (dois) dias úteis, salvo as de caráter técnico, cujo prazo será de até 3 (três) dias úteis, a contar do encaminhamento formal do pedido;
- 5.2.31. Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 5.2.32. Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação;
- 5.2.33. Tendo a CONTRATANTE disponibilizado recursos (documentos, equipamentos ou outros) à CONTRATADA, estes deverão ser devolvidos à CONTRATANTE durante a transição contratual ou ao término do período de garantia dos produtos, no mesmo estado em que foram entregues;
- 5.2.34. A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.35. Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- 5.2.36. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da CONTRATANTE;

- 5.2.37. Adequar os seus recursos humanos e materiais visando atender às demandas solicitadas pela CONTRATANTE, vez que não existe o compromisso de distribuição uniforme das demandas ao longo do contrato ou a garantia de consumo mínimo;
- 5.2.38. Em caso de interrupção na execução dos serviços, a contagem dos prazos de execução contratual ou previstos no cronograma será mantida, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CONTRATANTE;
- 5.2.39. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que foram verificados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, arcando com ônus das manutenções corretivas de sistemas desenvolvidos ou mantidos pela CONTRATADA, durante o período de garantia;
- 5.2.40. A execução dos serviços pela CONTRATADA deverá estar de acordo com as normas de segurança/acesso existentes na CONTRATANTE;
- 5.2.41. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos durante a execução das demandas e do contrato. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas;
- 5.2.42. A CONTRATADA deve estar apta a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, após a realização da Reunião Inicial, podendo ocorrer sanções caso este prazo não seja respeitado,
- 5.2.43. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação, cujo representante da CONTRATANTE terá poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.44. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para os serviços de contagem de pontos de função e para o fornecimento de solução e serviços de TIC descritos nos anexos deste instrumento técnico;
- 5.2.45. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração
- 5.2.46. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual, dentro do prazo estabelecido no ANEXO VIII, evitando assim sanção administrativa;
- 5.2.47. Realizar a supervisão e acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções nas suas equipes e atividades realizadas;
- 5.2.48. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 5.2.49. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente não seja satisfatório para o atendimento do objeto;

- 5.2.50. Prestar os serviços nos locais, horários e dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos no projeto básico, de forma a assegurar plena eficácia na execução, sob inteira responsabilidade da CONTRATADA,
- 5.2.51. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais;
- 5.2.52. A CONTRATADA deverá fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas;
- 5.2.53. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional;
- 5.2.54. A CONTRATADA deverá apresentar evidência de todo requisito/objeto cobrado em caso de não haver evidência explícita;
- 5.2.54.1. São descritas nos ANEXOS IV, V, VI, VII e XXV, as evidências que deverão ser prestadas pela CONTRATADA em cada serviço executado: projeto, sustentação ou infraestrutura. A falta de evidência poderá acarretar sanção pecuniária conforme descrito no ANEXO VIII;
- 5.2.54.2. As evidências não são estão restritas somente aos anexos acima. A qualquer momento, durante a execução do contrato, a CONTRATANTE poderá criar documentos ou artefatos para aperfeiçoar a gestão do contrato e fiscalização.
- 5.2.55. A CONTRATADA observará, durante a realização dos trabalhos e nos produtos a serem entregues, todas as leis, decretos, normas, portarias, instruções normativas e resoluções às quais a CONTRATANTE esteja submetido;
- 5.2.56. A CONTRATADA, independentemente da atuação dos Fiscais do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;
- 5.2.57. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela permanente manutenção da validade da documentação: Jurídica, Fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, Técnica e Econômico-Financeira da empresa, em observância à periodicidade prevista na legislação vigente.
- 5.2.58. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e Ministério do Trabalho;
- 5.2.59. A CONTRATADA deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal do Contrato;
- 5.2.60. A CONTRATADA deverá designar formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o CONTRATANTE, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço;

- 5.2.61. A CONTRATADA, em eventual interrupção contratual, deverá devolver ao CONTRATANTE, os recursos materiais disponibilizados para utilização no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço;
- 5.2.62. A CONTRATADA cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, à jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo;
- 5.2.63. A CONTRATADA, durante toda a execução do contrato, deverá manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.64. A CONTRATADA deverá possuir capacidade de atendimento no município de Niterói, de modo que, durante a vigência do contrato, ela disponibilize técnicos responsáveis pela prestação do serviço, dentro dos prazos destinados ao atendimento disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos;
- 5.2.65. Apresentar, como condição para assinatura do contrato, os documentos e certificados que comprovem o teor da declaração exigida no item 9.28 e respectivos subitens do termo de referência.
- 5.2.66. Atender as diretrizes e os mandamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).
- 5.2.67. Em caso de necessidade de transição contratual, a CONTRATADA deverá elaborar os artefatos e documentos necessários para a realização da transição de tal modo que não afete a continuidade dos processos e atividades de negócios do município, podendo sofrer sanções caso isso ocorra.
- 5.2.68. Em caso de transição de algum serviço, todo ou em parte, absorvidos por terceiros ou internamente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA é obrigada a elaborar um documento com os detalhes da transição. Esse documento deverá ser detalhado de tal forma que permita ao novo tomador do serviço ter as informações necessárias para continuar a prestar o serviço sem afetar a operação ou continuidades das atividades e processos envolvidos.
- 5.2.68.1. Deverá constar, no mínimo: Status report dos projetos em andamento, com detalhes das atividades especificado em um cronograma; Status dos atendimentos em execução, com os detalhes da execução registradas no chamado, detalhes do monitoramento de infraestrutura informando os ativos monitorados.
- 5.2.69. Não fazer uso do Ponto de Função para atividades cuja natureza difere totalmente do objeto, como por exemplo: Usar ponto de função para remunerar deslocamentos e viagens de integrantes da contratada para prestação dos serviços em diferentes localidades ou remunerar em Ponto de Função para atividades de suporte ao Usuário e à rede no uso do software desenvolvido, principalmente quando englobando atividades como instalação de microcomputadores e demais periféricos.
- 5.2.70. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.
- 5.2.71. Atender integralmente o disposto no art. 7º, XXXIII da Constituição Federal, sendo possível sanções caso não seja cumprido.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

- 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 6.1.1. Início da execução do objeto: Após a publicação no PNCP e a emissão da Ordem de Serviço.
- 6.1.2. Será realizada uma reunião técnica com a equipe da CONTRATADA onde será elaborado um cronograma de atividades de transição com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, onde deverá ser observado, no mínimo:
- 6.1.2.1. Definição do cronograma de atividades de repasse de conhecimento disponível, para o período de ambientação; Esclarecimentos relativos a questões operacionais, de atendimentos, de projetos, administrativas e de gestão do contrato;
- 6.1.2.2. Definição do prazo para apresentação da documentação comprobatória da qualificação e experiência profissional da equipe, com **o limite de 4 semanas como prazo máximo de ambientação, conforme preconiza o manual do SISP.**
- 6.1.3. Para os serviços descritos no item 1.2.1a CONTRATADA deverá alocar os recursos indispensáveis para assegurar a continuidade das atividades dos projetos em execução, garantindo que não serão interrompidos durante a transição contratual.
- 6.1.4. Para os serviços descritos no item 1.2.2, a CONTRATADA deverá alocar os recursos indispensáveis para assegurar a continuidade dos atendimentos dos chamados da Central de Atendimentos e-Niterói, garantindo que não serão interrompidos durante a transição contratual.
- 6.1.5. Para os serviços descritos no item 1.2.3, a CONTRATADA deverá alocar os recursos indispensáveis para assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura, garantindo que não serão interrompidos durante a transição contratual.
- 6.1.6. A formalização das demandas para a CONTRATADA será realizada através da Central de Atendimentos e-Niterói, e pelo software de demandas (ITSM) denominado e-Niterói.
- 6.1.7. Toda demanda de sustentação será direcionada para a CONTRATADA, via ferramenta, e-Niterói, já com o prazo de SLA estabelecido para cada serviço.
- 6.1.8. Os serviços de sustentação serão realizados dentro das SLAs estabelecidas, tanto para a SLA de tempo de atendimento quanto para a SLA de tempo de solução (execução).
- 6.1.9. Os serviços de projetos em ponto de função, serão iniciados a partir da reunião inicial da equipe de projetos da CONTRATANTE com a equipe de projetos da CONTRATADA, onde será repassada a demanda com os detalhes iniciais do projeto. Maiores detalhes do processo de gestão de projetos encontram-se no ANEXO V.
- 6.1.10. Os serviços de infraestrutura serão realizados de acordo com a definição do processo estabelecido no ANEXO XXV.
- 6.2. Durante o processo de transição entre o atual contrato e a nova contratação, a CONTRATADA terá uma carência de 30 dias, a partir do início da prestação dos serviços, em relação ao acordo de nível de serviço (SLAs) estipulados nos indicadores contidos no ANEXO VIII.

6.2.1. A regra acima não é válida caso a atual CONTRATADA seja a vencedora do certame.

Local e horário da prestação dos serviços

- 6.3. Os serviços, geralmente, serão realizados nas dependências da CONTRATADA, nos horários definidos pela mesma, devendo respeitar, exclusivamente, os prazos de entrega acordados.
- 6.4. A CONTRATANTE não possui qualquer responsabilidade a respeito dos horários em que os serviços serão executados, devendo, apenas, controlar a entrega dentro dos prazos acordados;
- 6.5. Excepcionalmente, mediante acordo das partes, a CONTRATADA poderá usufruir das dependências da CONTRATANTE para a execução dos serviços, principalmente nas atividades de projeto e sustentação onde poderá ser necessária a presença da equipe da CONTRATADA para reuniões de levantamento de projetos, operação assistida etc.
- 6.6. A CONTRATADA deverá prover, sem ônus para a CONTRATANTE, todos os recursos necessários para a execução dos serviços, por parte dos seus profissionais, em sua dependência.

Materiais a serem disponibilizados

- 6.7. Serão disponibilizados pela CONTRATANTE os modelos de documentos que a CONTRATADA deverá utilizar de forma obrigatória, conforme descritos nos anexos deste documento;
- 6.8. Qualquer documento, formulário, material, artefato etc. disponibilizado pela CONTRATANTE e constantes nos anexos deste documento poderão ser modificados ou alterados ao longo da contratação, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão e controle dos serviços realizados, contrato ou fiscalização. Qualquer alteração, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA que terá 30 dias corridos para se adequar;
- 6.9. O mesmo para inclusão de novos artefatos e/ou documentos. A CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA que terá 30 dias corridos para se adequar.
- 6.10. Qualquer alteração proposta pela CONTRATADA em algum modelo, só será realizado mediante aprovação do gestor de contrato da CONTRATANTE ou substituto designado pelo gestor de contrato;
- 6.11. Qualquer alteração executada pela CONTRATADA em artefatos, documentos etc. sem a aprovação da CONTRATANTE implicará em sanção e multa.
- 6.12. Será realizado treinamento da ferramenta ITSM e-Niterói para a CONTRATADA.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 6.13. Todas as informações necessárias para o correto dimensionamento das propostas estão dispostas nos anexos deste termo de referência;
- 6.14. A execução dos serviços de desenvolvimento de projetos, manutenção, suporte e sustentação deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, vide *ANEXO I - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO*;

- 6.15. O modelo de Ordem de Serviço poderá, a critério do Município de Niterói (MN), ser alterado a qualquer momento para atender às necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução;
- 6.16. Os serviços serão autorizados pela CONTRATANTE limitados ao volume máximo dimensionado contratualmente;
- 6.17. Para os serviços de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, implantação do e-Cidade, atualização de nova versão do e-Cidade ou manutenção (corretiva, evolutiva, perfectiva, preventiva, cosmética ou adaptativa) acima de 40 horas, remunerados em PONTO DE FUNÇÃO (PF) e solicitados sob demanda deverão ser observados os itens descritos no tópico 4.1.2.2 deste termo de referência;
- 6.18. Para os serviços de sustentação que compreendem o catálogo de serviços descritos no *ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS*, informados nos chamados cadastrados na Central de Atendimento e-Niterói, deverão ser observados os itens descritos no tópico 4.1.2.3 deste termo de referência;
- 6.19. Para os serviços de análise e performance do ambiente de infraestrutura, remunerados em valor fixo mensal deverão ser observados os itens descritos no tópico 4.1.2.4 deste termo de referência.
- 6.20. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá executar os ritos, processos e procedimentos descritos nos modelos de governança de projetos (ANEXOS V, VI, VII e demais anexos contendo os artefatos e materiais necessários para a execução), governança de sustentação descrito no ANEXO IV e na governança de infraestrutura descrito no ANEXO XXV.
- 6.21. Quantificação do Volume de Serviços
- 6.21.1. Os serviços serão demandados por Ordens de Serviço até o limite definido no contrato;
- 6.21.2. Para o serviço de projetos não há garantia de consumo mínimo mensal ou anual por parte da CONTRATANTE, podendo esta solicitar a qualquer tempo a quantidade mínima de serviços do item 1, tabela do item 1.2.4, dentro do escopo e da vigência contratual;
- 6.21.3. Exceção para os serviços de sustentação e de análise e performance do ambiente de infraestrutura, remunerado através de VALOR FIXO MENSAL, garantindo mensalmente o pagamento do valor do serviço, desde que atenda as exigências, evidências e procedimentos definidos nos ANEXOS: IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS E XXV – MODELO DE GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA
- 6.21.4. O volume deverá obedecer aos critérios mínimos exigidos definidos no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
- 6.22. Documentação Exigida na Prestação do Serviço
- 6.22.1. A cada Ordem de Serviço finalizada, a CONTRATADA deverá entregar os seguintes artefatos, conforme o tipo de serviço:

SERVIÇO	ARTEFATO
Desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, implantação do e-Cidade, atualização de nova versão do e-Cidade OU manutenção (corretiva, evolutiva, perfectiva, preventiva, cosmética ou adaptativa) acima de 40 horas	ANEXOS: V,VI,VII,XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI,XXII
Sustentação conforme de definição do catálogo de serviços.	Artefatos compreendidos no ANEXO IV
Serviços de análise e performance do ambiente de infraestrutura	ANEXO: XXV

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

6.23.1. A alteração de documento ou criação de novos não depende da aprovação da CONTRATADA.

6.23.2. Porém ela terá um prazo de até 30 dias corridos para se adequar as modificações realizadas.

6.24. Prazos envolvidos na Prestação dos Serviços

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

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

6.24.3. Todos os eventos de trabalho que envolvam participação de integrantes da CONTRATANTE e/ou Órgãos de governo serão realizados de segunda-feira a sexta-feira das 09:00 às 18:00, exceto feriados no município de Niterói;

6.24.4. Todos os eventos de trabalho que envolvam participação de integrantes da CONTRATADA em ambiente da CONTRATANTE serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira das 09:00 às 18:00, exceto feriados no município de Niterói, salvo acordo entre as partes;

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

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

6.24.7. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato deverão ser prestados em até 24 horas pela CONTRATADA, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas, podendo implicar em sanção e multa caso não seja atendido este prazo.

Especificação da garantia do serviço

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

Formas de transferência de conhecimento

- 6.26. A transferência de conhecimento será realizada de acordo com os serviços a serem realizados. Nos anexos, encontram-se os artefatos que deverão ser utilizados pela CONTRATADA para a realização da transferência de conhecimento;
- 6.27. A transferência de conhecimento deverá obedecer ao que está estabelecido no item **“Requisitos de Capacitação”**
- 6.28. A transferência de conhecimento deverá ser realizada conforme item “obrigações da Contratada”.
- 6.29. Poderá ocorrer sanção e multa caso não ocorra a transferência de conhecimento.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 6.30. A gestão de transição deverá ser conduzida pela CONTRATANTE que deverá acompanhar o processo no que tange os serviços que estão em execução, englobando projetos e chamados de sustentação.
- 6.31. Para os serviços de infraestrutura, deverá acompanhar a documentação histórica de backups e monitoramento que permitirá que obtenha informações a respeito do ambiente.
- 6.32. Para os projetos em fase de execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o cronograma atualizado de atividades e todos os artefatos produzidos até o momento da finalização.
- 6.33. Deverá realizar uma reunião de status report dos projetos com a equipe técnica da CONTRATANTE onde serão apresentados os cronogramas e artefatos.
- 6.34. Para os chamados em execução dos serviços de SUSTENTAÇÃO que constam no catálogo de serviços do anexo IV, a CONTRATADA deverá atualizar cada demanda e elaborar um relatório de atendimento e realizar uma reunião de status com a CONTRATANTE onde serão apresentadas as situações de cada chamado.
- 6.35. Para os serviços de infraestrutura, a CONTRATADA deverá elaborar um relatório com as evidências de execução de cada serviço. Deverá ser realizada uma reunião de status report com a equipe técnica da CONTRATANTE onde apresentará o relatório.
- 6.36. Deve ser observada o item 5, obrigações da CONTRATADA, que possui um item a respeito da transição.
- 6.37. O plano de transição, a ser elaborado e entregue pela CONTRATADA, deverá conter no mínimo (não se restringindo aos itens mencionados):
- 6.37.1. A lista dos profissionais envolvidos na transição, com papéis e responsabilidades definidas;
- 6.37.2. O prazo para execução das atividades;

- 6.37.3. Os produtos a serem gerados e/ou entregues em cada etapa da transição tais como: código-fonte, versões finais de todos os produtos e artefatos produzidos, toda a documentação elaborada, a transferência de conhecimentos, a devolução de todos os recursos que tenham sido disponibilizados pela CONTRATANTE, a revogação de todas as permissões e acessos que tenham sido concedidos ao time da CONTRATADA.
- 6.37.4. Os marcos, por etapa, para possibilitar o acompanhamento pela CONTRATANTE.
- 6.37.5. A lista de ordens de serviços abertas e que deverão ser encerradas por ocasião do término do contrato.
- 6.37.6. As providências, continuidade e recomendações para as ordens de serviços a serem encerradas.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

- 6.38. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, conforme modelo descrito no Anexo I

Mecanismos formais de comunicação

- 6.39. O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da CONTRATANTE, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração dela, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto;
- 6.40. A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações futuras. Essas reuniões deverão ser realizadas em intervalos de 15 dias ou conforme periodicidade a ser definida pelo Gestor do Contrato. A pauta de cada reunião ordinária será definida pela equipe de fiscalização e comunicada pelo Gestor com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à CONTRATADA;
- 6.41. Toda a execução dos serviços deverá ser administrada por colaborador (a) da CONTRATADA denominado PREPOSTO. Serão utilizados pela CONTRATANTE os seguintes mecanismos de comunicação principais:
- 6.41.1. Reunião Inicial: Após a assinatura do CONTRATO, o CONTRATANTE convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas;
- 6.41.2. Reuniões Extraordinárias: A contratação prevê a realização de reuniões extraordinárias entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelos Fiscais Técnico e Administrativo ou pelo Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, necessite de solução imediata;
- 6.41.3. Ordem de Serviço: documento utilizado para solicitar à CONTRATADA a prestação de serviço relativos ao objeto do contrato. A Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo Gestor do Contrato, com o de acordo e ciência do Preposto do Contrato e do fiscal técnico;

- 6.41.4. Ofícios: documento formal utilizado para troca/registro/oficialização de comunicados, informações, determinações, orientações e afins relacionadas a execução contratual entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 6.41.5. Solicitações de esclarecimentos sobre qualquer assunto referente ao contrato, solicitados pelos fiscais, gestor do contrato ou quaisquer parte interessada da CONTRATANTE, respeitando o prazo de resposta estipulado nas obrigações da CONTRATADA de 24h úteis.
- 6.41.6. Telefone/E-mail: para questões corriqueiras/rotineiras relacionadas a prestação dos serviços, meios de comunicação como telefone e e-mail poderão também ser utilizados.
- 6.42. As reuniões definidas acima não excluem a existência de outras próprias à prestação dos serviços e têm por finalidade permitir a monitoração técnica da contratação, focando em sua eficácia e eficiência. A eficácia é a medida do cumprimento dos objetivos da contratação, enquanto a eficiência é a medida da minimização dos custos da execução contratual ou nos custos decorrentes dela.
- 6.43. As reuniões acima descritas serão realizadas obrigatoriamente no ambiente físico do CONTRATANTE ou através de reuniões virtuais definidas a cargo do CONTRATANTE, e delas participarão os Fiscais Técnico do contrato, o Preposto do Contrato, e quaisquer outros convidados que o CONTRATANTE e a CONTRATADA julgarem importantes para tratar devidamente as questões previstas em pauta.
- 6.44. Ao término das reuniões, a CONTRATADA elaborará ata específica e sucinta com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do CONTRATO.
- 6.45. A CONTRATANTE poderá gravar as reuniões sem a necessidade de aprovação pela CONTRATADA. Porém, a CONTRATANTE deverá comunicar que a reunião será gravada para todos os participantes da reunião.
- 6.46. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.
- 6.47. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
- 6.47.1. *Ordem de Serviço;*
 - 6.47.2. *Ata de reunião;*
 - 6.47.3. *Ofícios;*
 - 6.47.4. *Sistema de atendimento e-Niterói;*
 - 6.47.5. *Email institucional;*
 - 6.47.6. *Reuniões gravadas;*
 - 6.47.7. *Qualquer documento que consta nos anexos deste termo de referência;*
 - 6.47.8. Qualquer documento oficial utilizado pelo município.

Formas de Pagamento

- 6.48. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

- 6.49. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.50. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS II e III.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução de projetos, atendimento de chamados ou serviço de infraestrutura serão prorrogados automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 7.5. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, que poderá utilizar-se da contratação de terceiros para assisti-la e subsidiá-la de informações pertinentes a essa atribuição, em consonância com as disposições do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.6. Fiscais e Gestor do contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 7.7. A equipe de fiscalização e suas principais responsabilidades serão descritas conforme tópico próprio neste documento:
- 7.8. Deverão ser observadas, tanto para nomeação dos membros como para a execução de suas respectivas funções, o disposto no Decreto 14.730/2023 do Município de Niterói, especialmente às seções VII e VIII.

- 7.9. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa CONTRATADA pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de ato ilícito na execução do contrato. Além disso, a ocorrência de irregularidades não implica em responsabilidade da CONTRATANTE.
- 7.10. Todos os artefatos previstos na Ordem de Serviço devem ser entregues conforme as versões estabelecidas neste termo de referência ou acordado entre as partes no ambiente da CONTRATANTE e aderentes aos padrões e modelos de documentos definidos pelo Órgão.
- 7.11. Para os produtos de documentação, estes devem ser entregues em seu formato editável e seguindo as orientações das ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE.
- 7.12. Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de qualidade de entrega e prazo, conforme descrito nos ANEXOS deste documento;
- 7.13. Os produtos decorrentes dos serviços deverão ser entregues e armazenados em repositório de dados da CONTRATANTE.
- 7.14. Caso sejam verificados problemas na entrega da CONTRATADA, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários, sendo o prazo de execução da OS retomada.
- 7.15. Havendo justificativa pela não execução de parte da OS ou falta de documentação ou não atendimento dos critérios de recebimento ou de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa ao Gestor do Contrato que decidirá quanto à aceitação.
- 7.16. Caso alguma entrega seja aceita com restrições, essa gera a obrigação da CONTRATADA sanar as não conformidades, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 7.17. O Fiscal Técnico do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório -TRP relativo aos serviços, em até 5 (cinco) dias do Recebimento do Termo de Encerramento da Ordem de Serviço, desde que haja a entrega dos produtos e documentação aplicável referente aos serviços realizados, assim como atendidos os critérios de aceitação e recebimento definidos no Termo de Referência.
- 7.18. O Fiscal Técnico do Contrato promoverá a avaliação da qualidade dos serviços realizados, de acordo com os Critérios de Aceitação e demais requisitos definidos neste Termo de Referência.
- 7.19. Para a realização desta avaliação, a CONTRATANTE poderá solicitar evidências da execução, memória de cálculo executada, documentos descritos no anexo deste termo de referência ou qualquer outro artefato, com a presença de um especialista da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE.
- 7.20. Deverá ser observado o prazo de resposta da CONTRATADA sobre as evidências podendo acarretar sanções e multa caso o prazo não seja atendido.
- 7.21. Após as correções e ajustes, a CONTRATADA disponibilizará o objeto da OS para nova avaliação de qualidade.
- 7.22. Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os Critérios de Aceitação, o Fiscal Técnico do Contrato realizará o atendimento aos níveis de serviço, visando, se for o caso, aplicação de glosas e sanções específicas à OS.

- 7.23. Após a verificação dos níveis de serviço e validação dos produtos entregues, o Fiscal Técnico e Administrativo do Contrato confeccionarão e assinarão o Parecer Circunstanciado em até 15 (quinze) dias, podendo ser estendido pela equipe de fiscalização, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório, após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato que ensejem correções por parte da CONTRATADA.
- 7.24. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, bem como o prazo não ser estendido pela equipe de Fiscalização, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- 7.25. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 7.26. O Fiscal Administrativo verificará a aderência aos termos contratuais.
- 7.27. Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo deve indicar os termos que não estão aderentes ao Contrato e o Gestor do Contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais.
- 7.28. De posse do Termo de Recebimento Definitivo - TRD e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos realizada pelos Fiscais, o Gestor do contrato autorizará a CONTRATADA a emitir a(s) Nota(s) Fiscal(is), por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência.
- 7.29. Após emissão da Nota Fiscal, o Fiscal Administrativo do Contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.
- 7.30. Caso sejam identificadas irregularidades pelo Fiscal Administrativo, as mesmas devem ser relatadas ao Gestor do Contrato, para que este encaminhe as respectivas sanções à Área Administrativa.
- 7.31. Os modelos do TRP (Termo de Recebimento Provisório) e TRD (Termo de Recebimento Definitivo) encontram-se nos ANEXOS XXIII e XXIV, respectivamente.

Preposto e Equipe Técnica

- 7.32. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.33. A CONTRATANTE poderá convocar, quando entender necessário, a presença do preposto nas dependências da CONTRATANTE ou em local a ser designado, sempre quando for solicitado.
 - 7.33.1. A convocação deverá ocorrer com uma antecedência de “no mínimo 3 dias úteis”;
 - 7.33.2. A ausência do preposto após convocação, sem uma justificativa plausível, poderá acarretar sanção administrativa, conforme descrito no ANEXO VIII.
- 7.34. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.35. Principais atribuições:

EQUIPE CONTRATADA		
Id	Responsável	Atribuições
1	Preposto	- Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE; - Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em andamento e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado; - Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das Ordens de Serviço; - Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços; - Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço; - Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados; - Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais poderão ensejar rescisão contratual; - Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos; - Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado; - Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos; - Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço; - Participar de reuniões, quando convocado pelo Gestor ou Fiscais do Contrato, para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho.
2	Equipe Técnica	- Execução da análise dos requisitos e artefatos do projeto, de modo a elaborar a quantidade de ponto de função correta de acordo com os requisitos informados, - Comparar a medição apurada com a medição apresentada pelos fornecedores de soluções de software. - Elaborar o relatório final da demanda fornecida com as informações necessárias para que a CONTRATANTE possa aprovar o valor do projeto que será executado pelos fornecedores de soluções de software. - Fornecer as informações necessárias para que seja elaborado o relatório mensal de atendimento que CONTRATADA irá apresentar no final do mês para faturamento.

Reunião inicial

- 7.36. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 7.37. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.
- 7.38. A pauta desta reunião observará, **pelo menos**:
- 7.38.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.38.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.38.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.38.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.38.5. Apresentação das declarações/certificados/currículos/etc. da equipe, comprovando que a equipe possui as qualificações solicitadas neste termo de referência.
- 7.38.6. Estabelecer um cronograma mínimo de transição e ambientação, levando-se em consideração o prazo máximo de 4 (quatro) semanas para ambientação.

Fiscalização

- 7.39. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

Fiscalização Técnica

- 7.40. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 7.41. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados
- 7.42. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

- 7.43. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso
- 7.44. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 7.45. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual

Fiscalização Administrativa

- 7.46. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário
- 7.47. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência

Gestor do Contrato

- 7.48. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 7.49. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 7.50. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 7.51. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- 7.52. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.53. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.54. Quadro resumo com as principais atribuições da fiscalização:

EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO		
Id	Responsável	Atribuições Principais
1	Gestor Do Contrato	▪ Encaminhamento formal de demandas à CONTRATADA; ▪ Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica; ▪ Encaminhamento das demandas de correção e dentro da garantia para a CONTRATADA, sendo permitida a delegação aos fiscais do contrato; ▪ Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa; ▪ Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA; e ▪ Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual ▪ Elaboração do TRD (Termo de Recebimento Definitivo) – Anexo XXIV
2	Fiscal técnico	▪ Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório – TRP quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço – Anexo XXIII ▪ Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; ▪ Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato; ▪ Confecção e assinatura do Parecer Circunstanciado e demais documentos da fiscalização com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais; ▪ Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; ▪ Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato; ▪ Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
3	Fiscal Administrativo	▪ Verificação de aderência aos termos contratuais; ▪ Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento; ▪ Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA.
- 8.2. A CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade, conforme *ANEXO VIII –ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO*;
- 8.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada;
 - 8.3.1. não produzir os resultados acordados;
 - 8.3.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 8.3.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;
- 8.5. O valor previsto para pagamento de uma OS poderá sofrer desconto, dependendo do valor atingido para cada NMSE, conforme definido neste tópico;
- 8.6. A CONTRATADA deverá atender aos níveis mínimos de serviço definidos. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
 - 8.6.1. Períodos de interrupção previamente acordados;
 - 8.6.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
 - 8.6.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede da CONTRATANTE, motivada por razões incontornáveis (exemplo: greve de servidores);
 - 8.6.4. Falhas da infraestrutura da CONTRATANTE (exemplo: link de comunicação, equipamentos servidores, elementos de rede, servidores e storages);
 - 8.6.5. Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação da CONTRATANTE que impeçam a plena execução dos serviços;
 - 8.6.6. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- 8.7. A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelos fiscais do contrato, referente às Ordens de Serviço encerradas no mês anterior, e constarão em Relatório Mensal de Fiscalização.
- 8.8. A CONTRATADA deverá executar os serviços e entregar os produtos cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado, conforme *ANEXO VIII – ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO*;

- 8.9. A recorrência do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente, além de multas e penalidades.
- 8.10. A glosa ou a multa efetuada em uma ordem de serviço devido a um indicador não excluem a incidência de glosa na mesma ordem de serviço devido a outro indicador.
- 8.11. Toda e qualquer suspensão da execução pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.
- 8.12. Consideram-se OSs encerradas aquelas que tiveram seus Termos de Encerramento e Termo de Recebimento Definitivo – TRD emitidos.
- 8.13. Para os cálculos dos NMSE, os valores decimais serão apresentados com 2 (duas) casas decimais sem arredondamento, podendo este mecanismo, a critério da CONTRATANTE, ser modificado.
- 8.14. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo VIII.
- 8.15. No anexo encontra-se a ficha completa de cada indicador da tabela abaixo, incluindo exemplos.
- 8.16. Indicadores propostos:

Seq.	Indicador	Descrição
1	ICA	Indicador de Conformidade dos Artefatos
2	IAP	Indicador de Atendimentos aos Prazos
3	IAE	Indicador de Aceitação de Entrega
4	IAD	Indicador Administrativo
5	TIS	Tratamento de incidentes/suporte técnico/manutenção corretiva
6	IIE	Indicadores de Infraestrutura

Do recebimento

- 8.17. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar do recebimento do termo de encerramento da ordem de serviço, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 8.18. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.19. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 8.20. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.21. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no

redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

- 8.21.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 8.22. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 8.23. A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 8.24. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega, das evidências das execuções, dos Manuais/Documentações e Instruções exigíveis.
- 8.25. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.26. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.27. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
 - 8.27.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
 - 8.27.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
 - 8.27.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 8.27.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.28. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

- 8.29. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.30. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Testes e Inspeção

- 8.31. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, pelo menos (não se limitando a estes):
- 8.31.1. A verificação da aplicação da **governança, metodologia**, métodos e ritos descritos nos anexos (principalmente os anexos IV, V e XXV) deste documento na execução dos serviços;
- 8.31.2. A verificação dos **artefatos e documentos obrigatórios** (descritos nos anexos) a serem produzidos/utilizados durante a prestação dos serviços.
- 8.31.3. As evidências que comprovam a execução do serviço;
- 8.31.4. A verificação dos motivos de aplicação de medida de contorno para manutenções corretivas de pequeno porte;
- 8.31.5. A verificação de GMUDs EMERGENCIAIS visando identificar o motivo da sua aplicação;
- 8.31.5.1. GMUD EMERGENCIAL: No contexto do ITIL^v (Information Technology Infrastructure Library), a GMUD é um processo que visa garantir que as alterações nos serviços de TI sejam planejadas, autorizadas e implementadas de forma controlada, minimizando os riscos e impactos sobre o negócio. Uma GMUD emergencial é uma exceção a esse processo padrão, já que é realizada a partir de uma necessidade imediata e urgente de implementar uma alteração na infraestrutura de TI. Isso geralmente acontece quando uma situação crítica surge e precisa ser resolvida rapidamente para minimizar ou evitar interrupções significativas nos serviços de TI.
- 8.31.5.2. Sendo assim, é importante avaliar o motivo e o que ocasionou a necessidade da GMUD emergencial: atender ao negócio, problema de software ou erro de implementação pela CONTRATADA.
- 8.31.6. Os demais procedimentos de inspeções e testes para avaliar o serviço da CONTRATADA;

Sanções Administrativas

- 8.32. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Penalidade/Sanção
----	------------	-------------------

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

1	Ausentar-se injustificadamente da reunião inicial ou de reuniões convocadas pelo CONTRATANTE	Advertência
2	Não indicar formalmente o preposto no prazo disposto no termo de referência	Advertência. Em caso de permanecer a omissão por mais de 15 dias corridos, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 44
3	Não responder os pedidos de esclarecimento no prazo disposto no termo de referência	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e os pedidos forem respondidos em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,1% a 1% do valor anual do contrato nos demais casos
4	Não apresentar na integralidade os documentos e termos exigidos na reunião inicial	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e os documentos forem apresentados em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,1% a 0,5% do valor anual do contrato nos demais casos
5	Atrasar o cumprimento de ordem de serviço ou não realizar o cumprimento integral da ordem de serviço em até 15 dias corridos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa moratória de 1% por dia do valor mensal dos serviços respectivos nos demais casos
6	Atrasar o cumprimento de ordem de serviço ou não realizar o cumprimento integral da ordem de serviço por mais de 15 dias corridos	Multa compensatória de 10% do valor mensal dos serviços respectivos, além de multa moratória de 0,5% ao dia, a partir do 16º dia de atraso, limitado a 20% do valor mensal dos serviços respectivos. Em caso de permanecer a omissão por mais de 60 dias, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
7	Suspender ou interromper, sem justificativa e comunicação prévia, os serviços a serem prestados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e os serviços forem restabelecidos em até 24 horas. Multa compensatória, entre 0,5% a 3% do valor anual do contrato, nos demais casos
8	Não disponibilizar acesso para quaisquer das plataformas, centrais de monitoramento, GitHub, sites ou ambientes previstos no termo de referência	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 3% do valor anual do contrato nos demais casos
9	Não realizar os atos de transferência de conhecimento previstos no termo de referência	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a transferência ocorrer em até 07 dias corridos. Multa compensatória de 0,1% a 0,5% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência específica ou em caso de haver grave dano à

		Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será declarada a inexecução total do contrato e aplicada as sanções previstas no id 45
10	Incluir, dentro dos documentos de cobrança, serviços ou recursos que não foram solicitados por Ordem de Serviço ou requeridos por outros meios pelo CONTRATANTE	Advertência
11	Cobrar por serviços ou recursos declarados gratuitos	Advertência Nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o erro. Multa compensatória entre 0,1% a 0,5% do valor anual do contrato nos demais casos
12	Não realizar os serviços de garantia das aplicações/projetos/funcionalidades/etc., conforme estipulado no item GARANTIA (ANEXO X)	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o serviço de garantia em até 7 dias corridos. Multa compensatória entre 0,1% a 1% do valor anual do contrato nos demais casos. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
13	Não realizar a integralização ou complementação da garantia exigida contratualmente nos prazos dispostos no contrato	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 3% do valor anual do contrato nos demais casos
14	Descumprir outras obrigações previstas no termo de referência ou no instrumento contratual não especificadas anteriormente, que não causem a inexecução total do contrato ou grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Advertência
15	Deixar de substituir profissional considerado inadequado pelo contrato em até 25 dias úteis após a solicitação formal	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a substituição ocorrer em até 10 dias corridos após a notificação de advertência. Multa compensatória entre 0,1% a 0,5% do valor anual do contrato nos demais casos enquanto não ocorrer a substituição
16	Deixar de comunicar a demissão ou saída de algum membro da equipe da CONTRATADA	Advertência

	no prazo de 5 dias úteis conforme estipulado neste documento.	
17	Deixar de comunicar de forma oficial, em até 2 dias úteis, a contratação de um novo profissional da equipe da CONTRATADA.	Advertência
18	Utilizar qualquer documento ou artefato sem aprovação da CONTRATANTE, substituindo documentos informados nos anexos ou no contrato	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 0,1% a 0,3% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
19	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, sem autorização prévia.	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 0,1% a 0,3% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
20	Utilizar as dependências da contratante para fins diversos do objeto do contrato.	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 0,1% a 0,3% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
21	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,1% a 1,5% do valor anual do contrato nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
22	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar.	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,1% a 1,5% do valor anual do contrato nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
23	Implementar requisitos, projetos ou artefatos no ambiente de produção do e-Cidade sem aprovação do CAB da equipe de TI da CONTRATANTE	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,1% a 1,5% do valor anual do contrato nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
24	Aplicar medida de contorno para resolver incidente no sistema ou ambiente sem	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,1% a 2% do valor anual do contrato nos demais casos. Em caso

	AUTORIZAÇÃO DA CONTRATANTE	de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
25	Não apresentar o plano de ação para as execuções de medida de contorno, conforme estipulado no indicador TIS ou apresentar depois do prazo estabelecido.	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,1% a 2% do valor anual do contrato nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
26	Atrasar o início imediato da execução dos serviços previstos nos itens 6.1.4, 6.1.5 e 6.1.6	Multa moratória de 0,50% do valor anual do contrato por dia de atraso, limitado a 2% do valor anual do contrato. Em caso de permanecer a omissão por mais de 10 dias corridos, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
27	Não realizar os atos de transição e finalização do contrato ou realizá-los em desconformidade com o termo de referência	Multa compensatória de 1% a 6% o valor anual do contrato. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
28	Dar causa, por ação ou omissão, ainda que de forma culposa, a acessos de terceiros aos recursos do CONTRATANTE	Multa compensatória de 3% a 6% o valor anual do contrato. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
29	Não informar, em tempo hábil, ao CONTRATANTE de solicitação de acesso de dados e informações por parte de terceiros ou governos estrangeiros, mesmo respaldado em autorização judicial.	Multa compensatória de 1% a 6% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência específica ou em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será declarada a inexecução total do contrato e aplicada as sanções previstas no id 45
30	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE	Multa compensatória de 1% a 6% o valor anual do contrato. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
31	Realizar, sem prévia autorização ou fora dos casos delimitados no termo de referência, qualquer tipo de alteração, cópia ou	Multa compensatória de 1% a 3% o valor anual do contrato. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de

	tratamento dos dados disponibilizados pelo CONTRATANTE	licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
32	Obter resultado inferior a 60% no Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de reincidência, entre 4 a 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 60% do ICA, durante a execução anual do contrato, multa de 0,5% a 2% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência com mais de 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 60% do ICA durante a execução anual do contrato, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
33	Obter resultado acima de 30 pontos no indicador administrativo IAD	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de reincidência, entre 4 a 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados acima de 30 pontos do IAD durante a execução anual do contrato, multa de 0,5% a 2% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência com mais de 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados acima de 30 pontos do IAD durante a execução anual do contrato, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
34	Obter resultado inferior a 70% no Indicador de Atendimento aos Prazos – IAP	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de reincidência, entre 4 a 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 70% do IAP, durante a execução anual do contrato, multa de 0,5% a 2% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência com mais de 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 70% do IAP durante a execução anual do contrato, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
35	Prestar declaração falsa durante a execução do contrato	Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado

36	Praticar ato fraudulento na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
37	Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013	Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
38	Obter resultado inferior a 55% no Indicador de Aceitação de Entrega - IAE	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de reincidência, entre 4 a 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 55% do IAE, durante a execução anual do contrato, multa de 0,5% a 2% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência com mais de 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 55% do IAE durante a execução anual do contrato, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
39	Obter resultado superior a 65% do cálculo do <u>tempo médio executado</u> dos chamados em relação <u>ao tempo médio programado</u> no Indicador TIS - Tratamento de Incidentes e suporte técnico (NO CÁLCULO CONSIDERAR 2 CASAS DECIMAIS)	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de reincidência, entre 4 a 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 65% do TIS, durante a execução anual do contrato, multa de 0,5% a 2% do valor anual do contrato. Em caso de reincidência com mais de 6 resultados mensais, consecutivos ou não, com resultados inferiores a 65% do TIS durante a execução anual do contrato, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
40	Obter resultado inferior a 95% no Indicador Taxa de Sucesso de Backup	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
41	Obter resultado inferior a 95% no Indicador Taxa de Sucesso de Restore	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45

42	Obter resultado inferior a 95% no Indicador Disponibilidade do ambiente	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
43	Obter resultado inferior a 95% no Indicador Taxa de Comunicação de Incidentes de Monitoramento	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 45
44	<i>Descumprir obrigação passível de advertência, após ter sofrido duas ou mais sanções de advertência, durante toda a vigência contratual</i>	<i>Multa compensatória de 3% a 6% o valor anual do contrato. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado.</i>
45	<i>Descumprir outras obrigações previstas no termo de referência ou no instrumento contratual não especificadas anteriormente, que causem inexecução total do contrato ou causem grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo</i>	<i>Multa compensatória de 3% a 6% o valor anual do contrato. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado.</i> <i>Em caso de ser declarada a inexecução total do contrato, será realizada, conjuntamente com a aplicação de penalidades, a rescisão unilateral do contrato</i>

Liquidação

8.33. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos dos artigos 7º e 8º do Decreto nº 13.281/2019.

8.34. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

8.35. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.35.1. o prazo de validade;
- 8.35.2. a data da emissão;

- 8.35.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 8.35.4. o período respectivo de execução do contrato;
 - 8.35.5. o valor a pagar; e
 - 8.35.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 8.36. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 8.37. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 8.38. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 8.39. Constatando-se a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa e especifique as provas que pretende produzir. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 8.40. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.41. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 8.42. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

- 8.43. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa e após a confirmação da documentação para habilitar o pagamento.
- 8.44. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

- 8.45. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 8.46. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.47. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 8.48. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 8.49. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste e Revisão de Preços

- 8.50. Aditivo por Variação de Chamados na Sustentação. A CONTRATADA/CONTRATANTE poderá requerer aditivo contratual de até 25% (vinte e cinco por cento) de acréscimo ou decréscimo no valor da sustentação, com base na variação do número de chamados. O acréscimo será aplicável quando o número de chamados exceder 20% (vinte por cento) do atendimento inicial contratado em um período de 12 (doze) meses. O decréscimo será aplicável quando o número de chamados for reduzido em mais de 20% (vinte por cento) do atendimento inicial contratado, nas mesmas condições de período. A medição será realizada anualmente, a partir da data de publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), com base em dados registrados no sistema e-Niterói. O pedido de aditivo deverá ser formalizado pela CONTRATADA/CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, acompanhado de relatório detalhado (incluindo métricas de chamados e justificativas), e estará sujeito à aprovação da CONTRATANTE apenas, conforme os procedimentos do Anexo I (Ordem de Serviço) e os limites da Lei nº 14.133/2021.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

Regime de execução

- 9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

- 9.5. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.6. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução.
- 9.7. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- 9.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Exclusão de participação de pessoas físicas e cooperativas

- 9.10. Justificativa para exclusão de participação de pessoas físicas e cooperativas na licitação (Art. 23º, XVI do Decreto Municipal nº 15.588, de 2024)
 - 9.10.1. Nos termos do inciso XVI do artigo 23 do Decreto Municipal nº 15.588/2024, que dispõe sobre as diretrizes para contratações públicas municipais, justifica-se a exclusão de pessoas físicas deste processo licitatório com base nos seguintes fundamentos:
 - 9.10.1.1. Complexidade e Criticidade do Objeto Contratual.
 - 9.10.1.1.1. O objeto da presente contratação trata-se de um sistema estruturante responsável pelo atendimento de aproximadamente 4.073 usuários, abrangendo diversas áreas essenciais da administração pública municipal, tais como:
 - 9.10.1.1.2. Gestão Financeira – incluindo folha de pagamento dos servidores, processamento de despesas e controle orçamentário;
 - 9.10.1.1.3. Arrecadação Tributária – controle da arrecadação de impostos, taxas e contribuições essenciais para a manutenção dos serviços públicos;
 - 9.10.1.1.4. Gestão Administrativa e Operacional – suporte às secretarias e órgãos municipais no gerenciamento de serviços públicos essenciais.

- 9.10.1.1.5. Dada a abrangência e criticidade do sistema, qualquer falha ou interrupção na prestação dos serviços poderá acarretar prejuízos financeiros, administrativos e jurídicos irreparáveis ao Município.
- 9.10.1.2. Riscos Jurídicos e Administrativos da Contratação de Pessoa Física.
- 9.10.1.2.1. A contratação de pessoa física para um projeto desta magnitude apresenta riscos significativos, principalmente pela limitação operacional e institucional que pode comprometer a continuidade e a estabilidade dos serviços prestados. Os principais riscos são:
- 9.10.1.2.1.1. Risco de Paralisação do Sistema e Impactos Jurídicos.
- 9.10.1.2.2. A interrupção da operação do sistema estruturante pode resultar em atraso na folha de pagamento dos servidores municipais, configurando violação a direitos trabalhistas e possíveis passivos judiciais, incluindo ações indenizatórias e administrativas contra o Município.
- 9.10.1.2.2.1. Prejuízo na Arrecadação Tributária.
- 9.10.1.2.3. O sistema gerencia os módulos de tributação e recolhimento de impostos municipais. Qualquer falha decorrente de má prestação de serviços poderá comprometer a arrecadação, impactando diretamente o equilíbrio fiscal e o cumprimento das metas da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF).
- 9.10.1.2.3.1. Limitações Contratuais e de Responsabilidade.
- 9.10.1.2.4. Ao contrário das pessoas jurídicas, as pessoas físicas não possuem estrutura técnica, organizacional e financeira compatível com a exigência de um contrato desse porte. Além disso, há restrições na responsabilização patrimonial em caso de descumprimento contratual, dificultando a execução de penalidades e eventuais ressarcimentos ao erário municipal.
- 9.10.1.2.4.1. Continuidade e Suporte Técnico.
- 9.10.1.2.5. O suporte e a continuidade do serviço são requisitos fundamentais para um sistema estruturante. Empresas possuem equipes multidisciplinares e contratos de suporte contínuo, garantindo a mitigação de falhas e a pronta resposta a incidentes. Já uma pessoa física, por sua limitação de recursos humanos, não consegue assegurar o atendimento ininterrupto e eficiente exigido para um projeto desta dimensão.
- 9.10.1.3. Conformidade com o Decreto Municipal nº 15.588/2024:
- 9.10.1.3.1. O inciso XVI do artigo 23 do Decreto Municipal nº 15.588/2024 veda a contratação de pessoas físicas em situações em que a complexidade técnica, a essencialidade e o risco operacional exijam a contratação de empresas especializadas, capazes de garantir a estabilidade e a segurança da prestação dos serviços.
- 9.10.1.3.2. Dessa forma, diante da complexidade técnica, risco operacional e impactos jurídicos e financeiros associados à execução deste contrato, justifica-se a exclusão de pessoas físicas do certame, sendo recomendada a contratação exclusiva de pessoas jurídicas especializadas, capazes de atender aos requisitos de segurança, continuidade e eficiência do serviço público municipal.

- 9.10.2. A vedação à participação de cooperativas na licitação para a prestação de serviço de suporte, sustentação e melhoria de um sistema estruturante de alta complexidade encontra respaldo na legislação vigente, incluindo a Lei Federal de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021), a Lei nº 5.764/1971, que define a Política Nacional do Cooperativismo, e demais normativos correlatos. A Lei nº 5.764/1971, em seu artigo 4º, estabelece que as cooperativas possuem natureza jurídica própria, voltada para a cooperação mútua entre seus associados, sem a finalidade de lucro. Essa característica, apesar de válida para diversas atividades, pode apresentar riscos significativos em contratações de serviços altamente especializados, como o objeto desta licitação. Além disso, a Súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU) reforça a vedação à participação de cooperativas em determinados tipos de serviços, principalmente quando há subordinação direta dos trabalhadores e prestação de serviços contínuos com pessoalidade e habitualidade, aspectos que se aplicam ao presente caso.
- 9.10.2.1. A contratação envolve suporte, sustentação e melhoria de um sistema estruturante de alta criticidade, com impacto direto em 4.105 usuários e indireto em mais de 21.500 usuários. Esse tipo de serviço exige:
- 9.10.2.1.1. Especialização técnica avançada: profissionais qualificados e capacitados continuamente para lidar com demandas complexas.
- 9.10.2.1.2. Gestão rigorosa e controle da qualidade: a execução precisa ser monitorada com indicadores de desempenho e conformidade com níveis de serviço (SLAs).
- 9.10.2.1.3. Responsabilização clara dos fornecedores: essencial para garantir a entrega dentro dos padrões exigidos.
- 9.10.2.2. A experiência demonstra que cooperativas, por sua natureza organizacional, não garantem a estrutura necessária para cumprir esses requisitos com eficiência.
- 9.10.2.3. A administração pública enfrenta desafios significativos no controle da execução contratual ao lidar com cooperativas, como:
- 9.10.2.3.1. Dificuldade de fiscalização: a estrutura descentralizada das cooperativas torna o monitoramento das atividades mais burocrático e menos eficiente.
- 9.10.2.3.2. Aumento da carga administrativa: a necessidade de controle rigoroso sobre a relação cooperado-cooperativa aumenta a sobrecarga dos servidores responsáveis pela fiscalização do contrato.
- 9.10.2.3.3. Risco de descumprimento de SLA: a prestação do serviço exige resposta ágil e capacidade técnica elevada, dificultando a responsabilização direta em caso de falhas.
- 9.10.2.4. Além disso, conforme decisões reiteradas do TCU, a administração não pode manter relação direta de subordinação com os cooperados, o que inviabiliza a gestão efetiva do serviço nos moldes exigidos pelo contrato.
- 9.10.2.5. Outro ponto crítico refere-se à responsabilidade trabalhista e previdenciária. A contratação de cooperativas pode gerar riscos como:
- 9.10.2.5.1. Vínculo trabalhista disfarçado: podendo levar a ações judiciais e responsabilização da administração pública por encargos trabalhistas.
- 9.10.2.5.2. Precarização da mão de obra: a natureza da cooperativa pode resultar em menor segurança e estabilidade para os profissionais envolvidos.

- 9.10.2.5.3. Dificuldade de substituição e capacitação de profissionais: essencial para garantir a continuidade da prestação do serviço.
- 9.10.2.6. Dado o valor estimado superior a 20 milhões de reais, trata-se de uma contratação de alto impacto financeiro, o que exige garantias robustas de qualidade, eficiência e cumprimento dos compromissos contratuais. A escolha de fornecedores deve priorizar empresas que possam assumir integralmente a responsabilidade pela entrega dos serviços, mitigando riscos operacionais e jurídicos.
- 9.10.2.7. Diante do exposto, justifica-se a vedação à participação de cooperativas nesta licitação com base nos seguintes fatores:
- 9.10.2.7.1. Incompatibilidade com o regime jurídico das cooperativas, conforme estabelecido na Lei nº 5.764/1971 e jurisprudência do TCU;
- 9.10.2.7.2. Complexidade técnica do serviço, que exige alta especialização e cumprimento rigoroso de SLAs;
- 9.10.2.7.3. Dificuldade de controle contratual e fiscalização, aumentando a carga burocrática para a administração pública;
- 9.10.2.7.4. Riscos trabalhistas e previdenciários, com possibilidade de passivos para o ente público;
- 9.10.2.7.5. Elevado valor do contrato, que demanda garantias robustas de responsabilidade e qualidade.
- 9.10.2.8. Portanto, a vedação à participação de cooperativas alinha-se ao interesse público e aos princípios da eficiência, economicidade e segurança jurídica, garantindo a adequada prestação dos serviços essenciais à administração e aos usuários impactados.

Exclusão de participação de consórcios, microempresas e empresas de pequeno porte

- 9.11. Não será permitida a participação de consórcios.
- 9.12. Não será permitida a participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos

do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

- 9.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e Municipal, ou, se for o caso, apenas a Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.18. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estaduais ou Municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

- 9.19. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.20. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
 - 9.20.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
 - 9.20.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
 - 9.20.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
 - 9.20.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.21. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.
- 9.22. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.23. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- 9.24. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
 - 9.24.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

- 9.25. Declaração, na forma do art. 67, III da Lei nº 14.133, de 2021, com a indicação do pessoal técnico disponível para a realização do objeto da licitação, incluindo a qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, contendo, no mínimo:
- 9.25.1. 01(um) ou mais profissionais detentores da certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner) promovido pela IFPUG^{vi}(International Function Point Users Group) vigente. A certificação deve estar válida na data da assinatura do contrato e toda documentação comprobatória dos profissionais deverá ser enviada. A contratação visa garantir que o contratado execute os serviços de projetos e desenvolvimento utilizando o modelo de ponto de função, considerado referência pela ISO/IEC 20926. Além disso, as certificações atestam a capacidade do profissional em realizar avaliações precisas e consistentes da funcionalidade do software, garantindo que o esforço e custo sejam adequadamente estimados com base em entradas, saídas, consultas e arquivos lógicos internos e externos. Caso o profissional detentor da certificação CFPS ou CFPP seja subcontratado, a empresa deverá apresentar o currículo, certificação e comprovação de experiência profissional.
- 9.25.1.1. Caso o profissional detentor da certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner) promovido pela IFPUG (International Function Point Users Group) vigente seja subcontratado, a CONTRATADA deverá apresentar o currículo, a certificação e a experiência profissional do profissional.
- 9.25.2. 01 (um) ou mais profissionais detentores de certificação de projetos promovido pelo PMI ou qualquer certificação ágil promovidas pelo PMI, Scrum Alliance, Scrum.org, Lean Kanban University, EXIN, Scaled Agile ou Agile Institute Brazil, vigentes, com experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão de projetos, na data da assinatura do contrato devendo ser enviada toda documentação comprobatória dos profissionais em questão para exercer a função de gerente de projetos. As certificações exigidas atestam a competência e o conhecimento de um profissional em gerenciar projetos de forma eficaz, utilizando as melhores práticas e metodologias do mercado, para a execução dos serviços de projetos e desenvolvimento.
- 9.25.3. A declaração deverá apresentar, em relação a todos os profissionais listados para compor a equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, os seguintes dados: a) nome completo; b) número do CPF; c) informação sobre o vínculo com a empresa; d) formação acadêmica; e) informação sobre as certificações obtidas e ano de obtenção; f) resumo da experiência profissional relacionada ao objeto.
- 9.26. A comprovação da qualificação técnica será feita individualmente para cada serviço, observadas as regras a seguir detalhadas:
- 9.27. Serviço: PROJETOS
- 9.27.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.27.2. Para fins da comprovação de qualificação de que trata os serviços descritos no item 1.2.1 os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.27.2.1. Os atestados deverão demonstrar a execução de projetos no e-Cidade, alcançando, no mínimo, 1.000 (Um Mil) pontos de função, utilizando a métrica de mensuração adotada pelo IFPUG (International Function Point Users Group) ou NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association), de acordo com art. 67, §2º da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27.2.2. Serão aceitas contagens pelo método indicativo, estimativo ou detalhado;

9.27.2.3. Não serão computados fatores de ajustes para a obtenção da quantidade mínima de pontos de função a ser comprovado.

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

9.27.2.5. Empresas que não utilizam o modelo de ponto de função (PF) poderão participar desde que comprovem experiência com contratos públicos. É necessário apresentar atestados de execução, para poder público, de contratos anteriores nos módulos de tributação, contabilidade/finanças, patrimônio e folha de pagamento, utilizando métodos alternativos de cálculo de custo, como linhas de código (SLOC), métricas ágeis ou outros modelos auditáveis e reconhecidos. A comprovação deve demonstrar a adequação dos métodos ao setor público, assegurando que a entrega foi realizada com sucesso.

9.28. Serviço: SUSTENTAÇÃO

9.28.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.28.2. Para fins da comprovação de qualificação de que trata o serviço descrito no item 1.2.2, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.28.2.1. Deverá ser comprovado, através de atestados de capacidade técnica, de que a licitante possui experiência em atendimento, de no mínimo 50% do volume de serviços descrito neste termo de referência durante o período mínimo de 12 meses.

9.28.2.2. A comprovação poderá ser apresentada com um único atestado, ou com múltiplos, desde que o somatório deles seja para o mesmo período de vigência.

9.29. Para fins de comprovação de qualificação técnica, os atestados apresentados devem evidenciar a execução de serviços com complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, conforme descritos nos itens acima. Os atestados devem ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou pelo conselho profissional competente. Caso a empresa utilize métodos de estimativa de esforço distintos dos pontos de função, como métricas baseadas em linhas de código (SLOC) ou métodos ágeis, a empresa deverá comprovar a experiência através da

apresentação de atestados em contratos anteriores realizados com o setor público, especialmente nos módulos tributário, contábil/financeiro, patrimonial e folha de pagamento.

- 9.30. Os atestados podem ser apresentados em nome da matriz ou filial do fornecedor, devendo incluir a descrição completa dos serviços executados e demonstrar a aptidão para realizar o objeto da presente contratação. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.31. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O valor estimado da contratação será divulgado no lançamento da licitação.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Secretaria Executiva.
- 11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- 11.2.1. Programa de trabalho: 10.01.04.126.0145.6311
- 11.2.2. Natureza da Despesa: 33.90.40
- 11.2.3. Fonte: 1.704.02
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento. 

Integrante Requisitante Felipe de Andrade Mendonça Mat.: 1246.750-0 (Secretaria Executiva - SEEXEC)	Integrante Técnico Michell da Silva Freitas Mat.: 1246.524-0 (Secretaria Executiva - SEEXEC) Felipe Mahfuz de Araújo Mat.: 1242.019-6 (Procuradoria Geral do Município - PGM) Conrado Pacheco Barbosa Mat.: 1237.772-9 (Secretaria Municipal de Administração - SMA) Amanda Rocha Torres Mat.: 1246.258-0 (Secretaria Municipal de Administração - SMA) Haroldo de Oliveira Almeida Filho Mat.: 1242.305-0 (Secretaria Municipal da Fazenda - SMF) Ana Paula Perazoli Mat.: 1.247.802-0	Integrante Administrativo Anderson Pereira Leal Mat.: 1246.338-0 (Secretaria Executiva - SEEXEC)
--	--	---

Niterói, na data da assinatura.

Aprovo,

Autoridade Competente
Anselmo Mendes Gaio Subsecretário de Transformação Digital Matrícula: 1247848-0 (Secretaria Executiva – SEEXEC)

Anexos

ANEXO	DESCRIÇÃO
I	MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
II	MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA
III	MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
IV	CATÁLOGO DE SERVIÇOS
V	PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS
VI	GUIA DE CONVERSÃO DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS
VII	GUIA DE CONVERSÃO SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL
VIII	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO
IX	PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA
X	GARANTIA
XI	SOLICITAÇÃO DA DEMANDA
XII	REGISTRO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO-FUNCIONAIS
XIII	REGISTRO DAS REUNIÕES DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS
XIV	DOCUMENTO DE ESCOPO DE PROJETO
XV	DOCUMENTO ESPECIFICAÇÃO PONTO DE FUNÇÃO
XVI	PLANO DE PROJETO
XVII	DIAGRAMA DE ARQUITETURA DE SISTEMAS
XVIII	DOCUMENTO DE KICKOFF DE PROJETO
XIX	DOCUMENTO DE STATUS DE PROJETO
XX	DOCUMENTO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE PROJETO
XXI	DOCUMENTO DE GMUD
XXII	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO
XXIII	MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
XXIV	MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
XXV	DOCUMENTO GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA
XXVI	BI DE PROJETOS
XXVII	MAPA SALARIAL PROFISSIONAIS TIC – PORTARIAS 750 E 1070
XXVIII	MOTIVAÇÃO CIRCUNSTANCIADA DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO
XXIX	MODELO DE PROPOSTA
XXX	GLOSSARIO
XXXI	MATRIZ DE RISCO

ANEXO I
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Existem dois modelos de OS (Ordem de Serviços) a serem elaboradas:

- 1) Ordem de Serviços para projeto. (modelo IA).
A ser utilizado para projetos e para catálogo de serviços especializados dos ANEXOS VI e VII. Ao solicitar a CONTRATANTE a execução de um projeto ou serviço deverá ser utilizado este modelo. Para cada projeto, deverá ser elaborada uma ORDEM DE SERVIÇO.
- 2) Ordem de Serviços para sustentação e Infraestrutura (Modelo IB).
A ser utilizado todo início de mês, ao longo da execução da contratação, e habilita a CONTRATANTE a executar, mensalmente, os serviços de sustentação e infraestrutura.

ANEXO IA
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - PROJETOS / SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

1 – IDENTIFICAÇÃO					
Nº da OS	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>		
Tipo	() Inicial () Final	Contrato:	9999999		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>				
Contratado	<Nome da contratado>	CNPJ	99.999.999/9999-99		
Preposto	<Nome do preposto>				
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>		
2 - ÁREA REQUISITANTE					
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>				
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxxx		
3 – OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO E META DE PRODUTIVIDADE					
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do serviço	Métrica (Ponto de Função)	Valor unitário (R\$)	Qtde. Estimada	Valor Total Estimado (R\$)
1					
Valor total estimado da OS:					
3 – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS					
<i>Exemplo: ALGUM REQUISITO NÃO FUNCIONAL QUE SEJA IMPORTANTE NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO (EXEMPLO: USABILIDADE)</i>					
4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS					
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>		
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA					
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim		
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>		
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>		
5 – ARTEFATOS / PRODUTOS					
Fornecidos		A serem gerados e/ou atualizados			
Documentos de apoio para a CONTRATADA realizar a mensuração (vide figuras 1 a 4)					
5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA					
Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados. <Local>, <Dia>/<Mês>/<Ano>					
_____ <Nome > <Responsável pela demanda/ Fiscal Requiritante> Matr.: <Nº da matrícula>			_____ <Nome > Gestor do Contrato Matr.: <Nº da matrícula>		

ANEXO IB
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO E INFRAESTRUTURA

1 – IDENTIFICAÇÃO					
Nº da OS	xxxx/aaaa		Data de emissão <dd/mm/aaaa>		
Contrato nº	xx/aaaa				
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>				
Contratado	<Nome da contratado>		CNPJ	99.999.999/9999-99	
Preposto	<Nome do preposto>				
Início vigência	<dd/mm/aaaa>		Fim vigência	<dd/mm/aaaa>	
2 - ÁREA REQUISITANTE					
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>				
Solicitante	<Nome do solicitante>		E-mail	xxxxx@xxxxx.xxx	
3 – OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO E META DE PRODUTIVIDADE					
<DESCREVER O OBJETIVO>					
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do serviço	MÉTRICA	Valor unitário (R\$)	Qtde. Estimada	Valor Total Estimado (R\$) (valor unitário * qtde estimada)
		VALOR FIXO			
1	<SERVIÇO>	<X>	R\$ 9,99	999	R\$ 9,99
2	<SERVIÇO>	<X>	R\$ 9,99	999	R\$ 9,99
...					
Valor total estimado da OS:					R\$ 9,99
5– DATAS E PRAZOS PREVISTOS					
Data de Início:	<01/99/9999>		Data de finalização:	<31/99/9999>	
6- DIVISÃO					
Item	SMA	PGM	SMF	SEPLAG	
1	R\$ 9,99	R\$ 9,99	R\$ 9,99	R\$ 9,99	
2	R\$ 9,99	R\$ 9,99	R\$ 9,99	R\$ 9,99	
...					
Valor Câmara de Vereadores: R\$ 9,99					
7 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA					
Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.					
Niterói, <99/99/99>					
_____			_____		
<Nome >			<Nome >		
<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisite>			Gestor do Contrato		
Matr.: <Nº da matrícula>			Matr.: <Nº da matrícula>		

ANEXO II			
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratado:		CNPJ:	
Preposto do Contratado:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Contratante.

_____, _____ de _____ de 20____.

Ciência

CONTRATADO	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

ANEXO III**MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADO;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, o CONTRATADO poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do Contratante;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pelo CONTRATADO, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: **know-how**, técnicas, especificações,

relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, o Contratado venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

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

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão do Contratado;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – O Contratado se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do Contratante.

Parágrafo Segundo – O Contratado compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – O Contratado deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – O Contratado obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – O Contratado obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas ao Contratado direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - O Contratado na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III. Comunicar ao Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- IV. Identificar as pessoas que, em nome do Contratado, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que o Contratado teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, o Contratado, estará sujeita, por ação ou

omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, o Contratado assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do Contratante.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, o Contratado manifesta sua concordância no sentido de que:

- I. O Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades do Contratado;
- II. O Contratado deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo Contratante, todas as informações requeridas das pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;
- III. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV. Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para o Contratado não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas

neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

- VII. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para o Contratado, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

O Contratante elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De acordo.

CONTRATANTE	CONTRATADO
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>
Testemunhas	
Testemunha 1 _____ <Nome> <Qualificação>	Testemunha 2 _____ <Nome> <Qualificação>

ANEXO IV

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

I. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os seguintes serviços compõem o catálogo de sustentação:

Seq.	Serviço
1	Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação do sistema e-Cidade.
2	Parametrização e Configuração
3	Serviço de Manutenção de Pequeno Porte

II. DEFINIÇÕES e TERMOS DO CATÁLOGO

Para um melhor entendimento do catálogo de serviços, destacamos alguns termos e definições:

Seq.	Termo	Definição
1	Atendimento	Atendimento é a execução de um serviço contratado que faz parte do catálogo a ser executado pela CONTRATADA . Serviços que não fazem parte do catálogo, mesmo direcionado de forma equivocada pela CONTRATANTE para a CONTRATADA, não será considerado atendimento e, portanto, o serviço não poderá ser cobrado pela CONTRATADA.
2	Chamados abertos com o mesmo evento de ocorrência	Chamados abertos pelos usuários para serem atendidos pela CONTRATADA que possuem a mesma causa inicial, será cobrado apenas um chamado, os demais não serão cobrados. Exemplo: Servidor onde está instalado o e-Cidade está travado . Vários usuários abrem chamado na Central de Atendimentos e-Niterói relatando problema no sistema. A CONTRATADA não irá cobrar pelo número de chamados abertos sobre a ocorrência do problema inicial. Cobrará apenas um chamado. Isto porque no sistema que gerencia a Central de Atendimento e-Niterói, todos os chamados serão vinculados a uma ocorrência só, o que denominados de chamado PAI. Será esse chamado que será cobrado.
3	Incidentes com solução de medida de contorno e não solução definitiva	Para os atendimentos de manutenção corretiva, a CONTRATADA poderá aplicar uma medida de contorno para reestabelecer o mais breve possível o serviço. Porém deverá observar dois pontos : 1) Somente poderá EXECUTAR MEDIDA DE CONTORNO mediante aprovação pela CONTRATANTE. 2) Após a aplicação da medida de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar um PLANO DE AÇÃO para solução definitiva do incidente dentro do prazo de 40 horas úteis.
4	SUPORTE TÉCNICO N1	Função: Primeiro nível de atendimento ao usuário para resoluções básicas. Metodologia: Suporte para problemas básicos do cliente, orientações e dúvidas dos usuários. Profissionais: Técnicos de nível básico, treinados para solucionar problemas conhecidos e atender solicitações de serviços seguindo scripts. São os perfis de analistas de requisitos ou negócios júnior.
5	SUPORTE TÉCNICO N2	Função: Suporte técnico aprofundado Metodologia: Suporte para problemas que não conseguiram ser tratados pela equipe de nível 1. Se nenhuma solução estiver disponível, o suporte de nível 2 escalará o incidente para o nível 3. Profissionais: Técnicos de suporte com profundo conhecimento do produto ou serviço, mas não necessariamente os engenheiros ou programadores que projetaram e criaram o produto/serviço.

		São os perfis de analistas de requisitos ou negócios pleno.
6	SUPORE TÉCNICO N3	Função: Suporte especializado em produtos e serviços Metodologia: Acesso aos mais altos recursos técnicos disponíveis para resolução de problemas ou criação de novos recursos. Os técnicos de nível 3 tentam duplicar os problemas e definir as causas-raiz, usando designs, códigos ou especificações de produtos. Novas correções são documentadas para uso pelas equipes de nível 1 e nível 2. Profissionais: Os técnicos de nível 3 geralmente são os especialistas mais qualificados e podem incluir os criadores, arquitetos-chefes ou engenheiros que criaram (ou conhecerem) o produto ou serviço. São os perfis de desenvolvedores de software pleno e sênior.
7	SLA DE TEMPO DE ATENDIMENTO	É o intervalo de tempo entre o momento em que o usuário cadastra o chamado na CENTRAL DE ATENDIMENTOS e-NITERÓI e o instante em que um atendente realiza o 1º atendimento, a 1ª interação no chamado: <u>MEDIDO EM HORAS ÚTEIS</u>
8	SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO	É o período entre o momento em que o usuário registra o chamado na CENTRAL DE ATENDIMENTO e-NITERÓI e o instante em que sua solicitação é completamente resolvida, CONCLUINDO o atendimento. <u>MEDIDO EM HORAS ÚTEIS</u> OBSERVAÇÃO Existem alguns serviços que não há SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO pois são serviços agendados como por exemplo uma operação assistida. Nestes casos, como não há a SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO, será considerada o tempo que a CONTRATADA deverá informar com a informação da agenda do atendimento. Para diferenciar este tipo de SLA da SLA original de tempo de solução, a SLA será destacada entre * (asteriscos). Exemplo: É aberto um chamado no dia 01/01/24 às 14:00 solicitando um treinamento do módulo financeiro para uma determinada secretaria no dia 20/01/24. Na ficha do serviço a SLA DE SOLUÇÃO ESTÁ *4 HORAS* (entre asteriscos) Isso indica que a CONTRATADA tem até as 18:00 do dia 01/01/24 para responder se é possível a realização do treinamento no dia solicitado. Neste caso, foi respondido às 15:00 do dia 01/01/2024, e este chamado só será fechado no dia 20/01/204 após a realização do treinamento, porém a SLA de 4 horas foi atendida no prazo.
9	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PEQUENO PORTE. TIPOS DE MANUTENÇÕES	<u>Manutenção Adaptativa-</u> Compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar o software a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Permitem adaptar uma aplicação a novos ambientes operacionais ou evolução tecnológica utilizada em sua construção, sendo realizada sempre sob uma aplicação em funcionamento no ambiente de produção. Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD etc., que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades de negócios <u>Manutenção Evolutiva-</u> Compreende toda evolução de caráter eletivo, proveniente de alteração ou identificação de novo requisito. Considera-se alteração ou novo requisito toda solicitação de mudança ocorrida após homologação e que não esteja na última versão. É o acréscimo de novas funcionalidades, extensão ou exclusão de funcionalidades existentes ou adaptação do software para acomodar mudanças

	A SEREM REALIZADAS.	nas regras de negócio, leis, políticas governamentais etc. ou em seu ambiente externo, uma nova plataforma (hardware, sistema operacional). <u>Manutenção Corretiva</u>– Compreende toda alteração executada sobre o software a partir da constatação pela CONTRATANTE de haver alguma operação realizada pelo software que, por algum motivo, não foi corretamente explicitada na definição de requisitos ou na definição do escopo, anterior à esta contratação. Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo demandante. <i>i. Não inclui, sob nenhuma hipótese, correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da CONTRATADA durante a elaboração dos códigos fonte ou das definições de escopo ou de requisitos, neste contrato. As correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da CONTRATADA serão tratadas no item 'garantia', descrito no ANEXO X deste referido documento.</i> <u>Manutenção Perfectiva</u>– Refere-se a ações proativas, preventivas inclusive, em um código-fonte ou componente já existente para melhorias de desempenho, adaptabilidade ou usabilidade de uma aplicação, sem a criação de nova funcionalidade, sob o ponto de vista do usuário. A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de desempenho, a manutenibilidade e usabilidade do sistema. Exemplo: Rescrever uma procedure ou criar um índice numa tabela ou query com o intuito de aumentar a performance. <u>Manutenção Cosmética</u> – Corresponde às adequações de layout de páginas e relatórios, sem alteração do escopo da funcionalidade ou da regra de negócio. <u>Manutenção Preventiva</u> – Manutenção preventiva em TI é um conjunto de ações planejadas e executadas com o objetivo de prevenir falhas e problemas nos sistemas, hardware e software de uma organização. Ao invés de esperar que um problema ocorra para resolvê-lo, a manutenção preventiva busca identificar e corrigir potenciais falhas antes que elas causem interrupções nos serviços e prejuízos para o negócio
--	---------------------	--

RESUMO DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

Para cada serviço de sustentação, será elaborada uma ficha com as informações a seguir:

- Descrição do serviço;
- Principais atividades;
- Entregáveis;
- O prazo máximo de atendimento e solução (SLA);
- Os critérios de aceite;
- Os perfis profissionais aptos a executarem a atividade e;
- Os produtos e os resultados esperados;

Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá criar mecanismos de controle para os critérios de aceite. Neste caso, a CONTRATADA terá até 30 dias corridos para implementá-los.

O item B indica as principais atividades a serem realizadas pela CONTRATADA, não se resumindo só as que estão descritas neste item.

A CONTRATADA poderá sugerir novos critérios, desde que sejam aprovadas pela CONTRATANTE. Fica vedada a adoção de critérios sem a aprovação da CONTRATANTE, podendo acarretar sanções e multas.

III. FICHA DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

1-Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação do sistema e-Cidade.

EXECUÇÃO	
Este serviço garante o devido suporte para que os colaboradores dos órgãos tirem as suas dúvidas ou sejam orientados no uso ou nas regras de negócios das funcionalidades do e- Cidade. O atendimento será realizado através de chamados gerados na Central de Atendimento e-Niterói em dias úteis das 09:00 às 18:00. Diferença de dúvida e orientação: • A dúvida do usuário é uma reação, um pedido de ajuda que parte do usuário para resolver algo. • A orientação ao usuário é proativa, fornecendo instruções para evitar problemas ou facilitar o uso antes que uma dúvida ocorra. Ambos são aspectos fundamentais na construção de sistemas intuitivos e centrados no usuário.	
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES	
a)	Tirar dúvida dos usuários que abrem tickets na central de atendimento e-Niterói;
b)	Orientar os usuários sobre os procedimentos a serem adotados em conformidade com a sua demanda;
c)	Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado, documentando e registrando na ferramenta de atendimento e-Niterói todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);
d)	Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do <i>follow up</i> diário no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado.
e)	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
f)	Concluir e fechar os chamados;
g)	
h)	Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
i)	Anexar o documento de registro de dúvida e orientação – vide tópico IV – MODELO 1
j)	A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato. Considera-se 3 tentativas, o contato com o usuário, 3 DIAS ÚTEIS SEGUIDOS.
k)	As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:
i.	Após a aprovação do usuário, anexar o documento de dúvida e orientação contido no TÓPICO IV – MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados e-Niterói, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
ii.	Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, email, WhatsApp etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia que foi realizado o contato.
iii.	Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.
ENTREGÁVEIS	
a)	Registro na ferramenta de chamados da análise da demanda com solução adequada, anexando o documento de dúvida e orientação, conforme TÓPICO IV – MODELO 1 DESTE ANEXO .
b)	Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser glosados ou questionados, podendo sofrer sanção.
ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)	
SLA TEMPO DE ATENDIMENTO: 45 MINUTOS	SLA TEMPO DE SOLUÇÃO: 4 HORAS
CRITÉRIOS DE ACEITE	

a) Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido (HOMOLOGAÇÃO DO USUÁRIO - APROVADO)
b) Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário, seguindo o correto procedimento de 3 tentativas.
c) Documentos gerais anexados no chamado
d) Documento contido no TÓPICO IV – MODELO 1 DESTA ANEXO como anexo do chamado
e) Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO
O perfil profissional apto a executar o serviço pela CONTRATADA é o suporte técnico nível N1.

PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS
DÚVIDA/ORIENTAÇÃO DO USUÁRIO ATENDIDA COM A SUA APROVAÇÃO.

2-Parametrização e Configuração**EXECUÇÃO**

Esteserviçotemcomofinalidadeexecutaraparametrizaçãoeconfiguraçãodosistemae-Cidade. EsteserviçoserárealizadoatravésdechamadosgeradosnaCentraldeAtendimentose-Niterói, em dias úteis das 09:00 às 18:00 e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE. O serviço poderá ser executado presencial na CONTRATANTE ou de forma remota (preferencialmente)

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

a)	Realizar configuração ou parametrização do e-Cidade;
b)	Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado; documentando e registrando na ferramenta de e-Niterói, todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);
c)	Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow up diário no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado.
d)	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
e)	Concluir e fechar os chamados;
f)	Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
g)	Anexar o documento de registro de configuração/parametrização, conforme MODELO 2 .
l)	A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato.
h)	Considera-se 3 tentativas, o contato com o usuário, 3 DIAS ÚTEIS SEGUIDOS.
i)	As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:
i.	Após a aprovação do usuário, anexar o documento contido no TÓPICO IV – MODELO 2. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados e-Niterói, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
ii.	Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, WhatsApp etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia que foi realizado o contato.
iii.	Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.
j)	Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser glosados ou questionados, podendo sofrer sanção.

PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

a)	Registro na ferramenta de chamados;
b)	Relatório MODELO 2
c)	Qualquer outro anexo importante para evidenciar o atendimento.
d)	Interações no chamado.

ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

SLA TEMPO DE ATENDIMENTO: 45 MINUTOS	SLA TEMPO DE SOLUÇÃO: 8 HORAS
---	--------------------------------------

CRITÉRIOS DE ACEITE

a)	Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido. APROVAÇÃO DO USUÁRIO
b)	Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário.
c)	Documento MODELO 2 anexado no chamado.

d) Chamados com interações que comprovam a execução do serviço
PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO
O perfil profissional apto a executar o serviço pela CONTRATADA é o suporte técnico nível N2.
PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS
PARAMETRIZAÇÃO OU CUSTOMIZAÇÃO EXECUTADA COM SUCESSO COM PASSAGEM DE CONHECIMENTO PARA O USUÁRIO E APROVAÇÃO DESTA

3-Serviço de Manutenção de Pequeno Porte
EXECUÇÃO
Para os serviços de manutenção perfectiva, corretiva, evolutiva, adaptativa, preventiva e cosmética com o esforço de execução pela CONTRATADA de até 40 horas. Este serviço será realizado através de chamados gerados na Central de Atendimentos e-Niterói, em dias úteis das 09:00 às 18:00 e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE. O serviço poderá ser executado presencial na CONTRATANTE ou de forma remota (preferencialmente)

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES
a) Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável;
b) Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado; documentando e registrando na ferramenta de e-Niterói, todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);
c) Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow up diário no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado.
d) Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
e) Concluir e fechar os chamados;
f) Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
g) Anexar o documento a documentação técnica operacional.
h) Anexar o DOCUMENTO MODELO 3
i) A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato.
j) Atuar nos chamados de erro ou falha, indisponibilidade, comportamento inadequado do sistema, bugs e análises técnicas.
k) Considera-se 3 tentativas, o contato com o usuário, 3 DIAS ÚTEIS SEGUIDOS.
l) As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:
a. Após a aprovação do usuário, anexar o documento contido no TÓPICO IV – MODELO 3. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados e-Niterói, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO. b. Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, WhatsApp etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia que foi realizado o contato. c. Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente. d. Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser glosados ou questionados, podendo sofrer sanção. e. Identificar o tipo de parametrização e configuração executada. Vide modelo 2

PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO
O perfil profissional apto a executar o serviço pela CONTRATADA é o suporte técnico nível N2 ou N3.

PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- a) Manutenção perfectiva, corretiva, evolutiva, adaptativa, preventiva e cosmética.
- b) Registro na ferramenta de chamados;
- c) Documentação de rotinas técnico-operacionais. Pode ser o modelo da CONTRATADA (a ser aprovado pela CONTRATANTE)
- d) Incluir no chamado a aprovação do usuário do atendimento realizado.
- e) Anexar o documento MODELO 3 do tópico IV.
- f) Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)			
SLA TEMPO DE ATENDIMENTO: 45 MINUTOS			
SLA TEMPO DE SOLUÇÃO DE ACORDO COM O TIPO DE MANUTENÇÃO			
Tipo de Manutenção	SLA DE SOLUÇÃO	Tipo de Manutenção	SLA DE SOLUÇÃO
Adaptativa	40 horas	Perfectiva	24 horas
Evolutiva	40 horas	Cosmética	16 horas
Preventiva	40 horas	Corretiva	Vide indicador TIS do ANEXO VIII – ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO

CRITÉRIOS DE ACEITE
a) Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido. APROVAÇÃO
b) Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário.
c) Documentação das rotinas técnico-operacionais anexada no chamado.
d) Documento MODELO 3 do tópico IV
e) Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO
O perfil profissional apto a executar o serviço pela CONTRATADA é o suporte técnico nível N3.

PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS
MANUTENÇÃO IMPLEMENTADA EM PRODUÇÃO APÓS A APROVAÇÃO DO USUÁRIO E APÓS PASSAR PELO PROCESSO DE GMUD

IV. DOCUMENTOS DE APOIO

Este tópico tem por objetivo definir os modelos de documentações que a CONTRATADA deverá utilizar para cada serviço utilizado. A utilização deste documento, preenchida de forma correta e inserida em cada atendimento registrado na Central de Atendimento e-Niterói, **é obrigatória**. É a evidência que o serviço foi realizado. A sua “não utilização” poderá indicar falta de “evidências”, e com isso a CONTRATANTE poderá indicar que o serviço não foi realizado, podendo ser glosado o valor do referido serviço.

Os modelos poderão ser alterados pela **CONTRATANTE** durante a execução do contrato, caso seja necessário incluir mais informações com o intuito de criar mecanismos de controle eficientes para aferir e fiscalizar o serviço, gestão do contrato ou a gestão da operação, onde a CONTRATADA terá um prazo para se adequar “em até 30 dias corridos”, prazo este que deverá ser acordado com a CONTRATANTE.

Do mesmo modo, a CONTRATADA poderá sugerir ajustes ou melhorias nos modelos. Porém, a CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a alteração dos modelos.

MODELO 1									
MODELO DE ATENDIMENTO DÚVIDA									
1 – IDENTIFICAÇÃO									
Tipo de Atendimento		Dúvida		<X>		Orientação		<X>	
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina									
Sistema	RH	<X>	Patrimonial	<X>	Tributário	<X>	Financeiro	<X>	
Módulo/Rotina Funcionalidade									
3 – Solicitação do usuário									
Descrever a solicitação do usuário									
4 – Resolução do atendimento									
Solicitação faz parte das atividades diárias do usuário? Ele poderia executar ou ter conhecimento?					Sim	<X>	Não	<X>	
Se sim, por que ele abriu chamado?									
Já ocorreram atendimentos para a mesma solicitação?					Sim	<X>	Não	<X>	
Se sim, por que ainda continuam realizando abertura de chamados?									
Se sim, como podemos resolver definitivamente a questão?									
6 – Responsável pelo Atendimento									
<nome><função>									

MODELO 2								
MODELO DE ATENDIMENTO PARAMETRIZAÇÃO								
1 – IDENTIFICAÇÃO								
Tipo de Parametrização	<informar a sigla de acordo com a tabela abaixo ou “outros” se for outra configuração>							
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina								
Sistema	RH	<X>	Patrimonial	<X>	Tributário	<X>	Financeiro	<X>
Módulo/Rotina Funcionalidade								
3 – Solicitação do usuário								
Descrever a solicitação do usuário								
4 – Resolução do atendimento								
Descrever a Resolução executada								
Solicitação faz parte das atividades diárias do usuário? Ele poderia executar ou ter conhecimento?				Sim	<X>	Não	<X>	
Se sim, por que ele abriu chamado?								
Já ocorreram atendimentos para a mesma solicitação?				Sim	<X>	Não	<X>	
Se sim, por que ainda continuam realizando abertura de chamados?								
Se sim, como podemos resolver definitivamente a questão?								
6 – Responsável pelo Atendimento								
<nome><função>								

1. Parametrização de Configuração Básica (CB) Envolve ajustes iniciais ou básicos para que o sistema funcione corretamente. Exemplos: - Idioma, fuso horário e formato de data. - Moeda padrão em sistemas financeiros. - Configuração de unidades de medida (metros, polegadas etc.).	6. Parametrização de Integrações (In) Configura como o sistema interage com outros softwares ou plataformas. Exemplos: - Parametrização de APIs para integração com ERPs, CRMs, ou ferramentas de e-commerce. - Configuração de gateways de pagamento. - Definição de formatos para importação/exportação de dados (CSV, XML etc).
2. Parametrização de Usuários e Perfis (UP) Permite definir níveis de acesso e permissões para diferentes usuários ou grupos. Ex: - Criação de perfis administrativos, gerenciais ou operacionais. - Controle de acesso a determinadas funcionalidades ou áreas do sistema. - Definição de políticas de senha e autenticação (como MFA - autenticação multifator).	7. Parametrização de Interfaces e Layouts (IL) Permite ajustar aspectos visuais ou de interface do usuário. Exemplos: - Personalização de cores, logotipos e temas. - Configuração de menus e atalhos. - Ajuste de formulários ou campos exibidos na interface

3. Parametrização de Processos (PP) Ajusta como os fluxos de trabalho ou processos internos funcionam no sistema. Ex: • Configuração de etapas de um fluxo de aprovação. • Personalização de processos de orçamento, compras ou financeiros. • Definição de regras de automação, como envio automático de e-mails.	8. Parametrização de Segurança (SE) Configurações relacionadas à proteção de dados e segurança do sistema. Exemplos: • Definição de políticas de autenticação e acesso. • Configuração de criptografia e logs de auditoria. • Ajuste de limites para tentativas de login ou tempo de expiração de sessões.
4. Parametrização de Regras de Negócio (RN) Define como o sistema aplica regras e validações de acordo com os requisitos da organização. Exemplos: • Regras fiscais, como cálculo de impostos ou retenções. • Critérios de validação para entrada de dados (e.g., valores mínimos ou obrigatórios).	9. Parametrização de Alertas e Notificações (AN) Permite configurar como o sistema comunica eventos ou informações importantes. Ex: • Configuração de notificações por e-mail, SMS ou push. • Definição de critérios para disparo de alertas, como atrasos ou prazos vencidos. • Ajuste de frequência e conteúdo das mensagens enviadas.
5. Parametrização de Relatórios e Dashboards (RD) - Permite configurar o tipo de informação que será exibida e como será apresentada. Exemplos: • Filtros personalizáveis para geração de relatórios. • Escolha de métricas e KPIs para dashboards. • Ajuste de gráficos, tabelas e visualizações.	

MODELO 3									
MODELO DE MANUTENÇÃO (ATÉ 40 HORAS)									
1 – IDENTIFICAÇÃO									
Solicitante:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX			Orgão	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina									
Sistema	RH	<X>	Patrimonial	<X>	Tributário	<X>	Financeiro	<X>	
Módulo/Rotina									
Funcionalidade									
3 – Manutenção Reportada – O que aconteceu?									
Descrever a solicitação do usuário									
4 – Resolução – O que foi feito ?									
5 – Tipo de Manutenção									
Evolutiva / Corretiva / Perfectiva /Preventiva/ Cosmética / Adaptativa					XXXXXXXXXXXXXXXXXX				

6 - Aplicação de Medida Contorno	Sim () Não () Não se aplica ()
<descrever a medida de contorno, caso seja marcado o campo SIM>	
7 – Solução	
<descrever a solução. Se campo 6 estiver preenchido, deixar em branco>	
8- Plano de Ação (Caso Exista)	
9 – Responsável pelo Atendimento	10 - Aprovação Solicitante
<nome><função>	<nome><função>

ANEXO V**PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS**

Abaixo encontram-se os itens que descrevem o processo de governança de projetos que será executado na contratação, para ser aplicado às atividades de projetos do e-Cidade, bem como para a avaliação, aceitação, priorização, execução, aprovação da entrega e remuneração.

Consideram-se projetos todas as demandas que serão realizadas sob demanda e remuneradas em PONTO DE FUNÇÃO.

Importante mencionar que, o que irá determinar a execução de um projeto será o **ESFORÇO, EM HORAS**, para a implementação da demanda.

Considera-se **ESFORÇO** de implementação **TODAS AS FASES para a entrega da demanda**, desde o levantamento de requisitos até a implementação em produção. Dessa forma, temos o seguinte critério:

- a) Se o **ESFORÇO DE IMPLEMENTAÇÃO** for em **ATÉ 40 HORAS ÚTEIS**, será realizado de acordo com o catálogo de serviços vigente e remunerados em VALOR FIXO MENSAL, utilizando o serviço de MANUTENÇÃO do catálogo, conforme **ANEXO IV**. Neste caso, deverá ser elaborado um plano de ação como documentação mínima.
- b) Caso contrário, demandas com **ESFORÇO ACIMA DE 40 HORAS ÚTEIS** será considerado **PROJETO** remunerado em PONTO DE FUNÇÃO.

Este anexo irá tratar apenas projetos remunerados em PONTO DE FUNÇÃO e, portanto, acima de 40 horas úteis, conforme item (b) acima.

Para efeito da contratação, os seguintes serviços serão executados como projetos:

- a) Desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-Cidade;
- b) Integração de sistemas com o e-Cidade;
- c) Conversão e migração de dados do e-Cidade;
- d) Implantação do e-Cidade;
- e) Atualização do e-Cidade;
- f) Manutenção evolutiva, corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva e cosmética do e-Cidade.

A CONTRATADA comprometer-se-á a atender prontamente, respeitados os prazos firmados em contrato, todas as demandas advindas da CONTRATANTE.

1. Critério:

As demandas que sejam passíveis de atendimento como projeto, a partir de avaliação da equipe técnica interna dos órgãos do município junto com a equipe de projetos da CONTRATANTE, serão submetidas a primeira análise internamente às instâncias da CONTRATANTE.

Qualquer demanda de projeto, para ser considerada como inserida no contrato ou aprovada para execução, deverá ser encaminhada pela equipe de projetos da CONTRATANTE, instrumento interno da CONTRATANTE responsável pela gestão do projeto e do atendimento das necessidades da CONTRATANTE.

Portanto, nenhuma demanda de projeto encaminhada diretamente por qualquer órgão do município NÃO será considerada como parte do contrato firmado com a CONTRATADA e, conseqüentemente, não estará sujeita a pagamento.

2. Tipos de Projetos a serem contratados

Estão descritos a seguir os Tipos de Projetos definidos para serem executados.

Seq	Tipo	Descrição	
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-Cidade (técnicos ou negócios)	Desenvolvimento de novas funcionalidades do e-Cidade (subsistemas, módulos, funcionalidades, rotinas programas, APIs etc.) a partir dos requisitos estabelecidos pelos setores demandantes, em conformidade com as normas e padrões de projetos estabelecidos pela equipe de projetos da SSDG/CONTRATANTE. Os requisitos poderão ser de NEGÓCIOS (exemplo: Criação de uma nova funcionalidade de negócio para atender uma determinada área), TÉCNICA (Criação de uma API para extrair informações de um banco, implementar um chatbot etc.)	
2	Projeto de Manutenção evolutiva, corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva e cosmética do e-Cidade	São modificações em rotinas, funcionalidades, módulos etc. do e-Cidade já existentes, em produção, com o objetivo de implementar melhorias ou adaptações, a partir dos requisitos estabelecidos por	<u>Manutenção Adaptativa-</u> Compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar o software a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Permitem adaptar uma aplicação a novos ambientes operacionais ou evolução tecnológica utilizada em sua construção, sendo realizada sempre sob uma aplicação em funcionamento no ambiente de produção. Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD etc., que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades de negócios <u>Manutenção Evolutiva-</u> Compreende toda evolução de caráter eletivo, proveniente de alteração ou identificação de novo requisito. Considera-se alteração ou novo requisito toda solicitação de mudança ocorrida após homologação e que não esteja na última versão. É o acréscimo de novas funcionalidades, extensão ou exclusão de funcionalidades existentes ou adaptação do software para acomodar mudanças nas regras de negócio, leis, políticas governamentais etc. ou em seu ambiente externo, uma nova plataforma (hardware, sistema operacional). <u>Manutenção Corretiva-</u> Compreende toda alteração executada sobre o software a partir da constatação pela CONTRATANTE de haver alguma operação realizada pelo software que, por algum motivo, não foi corretamente

		estes e validados pela equipe de projetos da CONTRATANTE ou pela gestão da Central de Atendimento e-Niterói,	explicitada na definição de requisitos ou na definição do escopo, anterior à esta contratação. Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo demandante. <i>i. Não inclui, sob nenhuma hipótese, correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da CONTRATADA durante a elaboração dos códigos fonte ou das definições de escopo ou de requisitos, neste contrato.</i> <i>As correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da CONTRATADA serão tratadas no item 'garantia', descrito no ANEXO X deste referido documento.</i> <u>Manutenção Perfectiva</u>– Refere-se a ações proativas, preventivas inclusive, em um código-fonte ou componente já existente para melhorias de desempenho, adaptabilidade ou usabilidade de uma aplicação, sem a criação de nova funcionalidade, sob o ponto de vista do usuário. A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de desempenho, a manutenibilidade e usabilidade do sistema. <i>Exemplo:</i> Rescrever uma procedure ou criar um índice numa tabela ou query com o intuito de aumentar a performance. <u>Manutenção Cosmética</u> – Corresponde às adequações de layout de páginas e relatórios, sem alteração do escopo da funcionalidade ou da regra de negócio. <u>Manutenção Preventiva</u> – Manutenção preventiva em TI é um conjunto de ações planejadas e executadas com o objetivo de prevenir falhas e problemas nos sistemas, hardware e software de uma organização. Ao invés de esperar que um problema ocorra para resolvê-lo, a manutenção preventiva busca identificar e corrigir potenciais falhas antes que elas causem interrupções nos serviços e prejuízos para o negócio
3	Projetos de conversão e migração de dados do e-Cidade	Os projetos de migração de dados devem ser contados como um novo projeto de desenvolvimento de um sistema, seguindo a fórmula abaixo: Um projeto de migração deve contemplar minimamente: os ALI mantidos pela migração, as Entradas Externas – considerando as cargas de dados nos ALI – e, caso seja solicitado pelo usuário, os relatórios gerenciais das cargas, que serão contados como Saídas Externas. Todas as contagens de PF devem ser realizadas com base nas funcionalidades requisitadas e recebidas pelo usuário.	

4	Implantação do e-Cidade	Nesta categoria encontram-se os projetos para a implantação do sistema e-Cidade. Projeto deverá contemplar um plano de implantação contendo todas as fases de um projeto: Arquitetura tecnológica e ambiente onde ficará hospedado, levantamento de requisitos, migração de dados de sistemas ou repositórios auxiliares (exemplo: Planilhas), módulos a serem implementados, treinamento, operação assistida etc.
5	Atualização de versão do e-Cidade	Nesta categoria engloba o projeto de atualização de nova versão do e-Cidade. Adaptação da atual versão do e-Cidade existente para executar em versões mais atuais . Exemplos: atualização/mudança de browsers, atualização de versão de SGBD, versão mais atual do PHP, entre outras mudanças ou atualizações de plataforma. Segue a Fórmula de Contagem de Pontos de Função de atualizações de plataforma:
6	Integração de sistemas com o e-Cidade	O e-Cidade possui integrações e interfaces com alguns sistemas, como Portal de Transparência, E-cidade online, BI e GRM. Portanto Nesta categoria encontram-se as demandas de integração de funcionalidades e dados entre o e-Cidade e sistemas legados.

3. **Precificação dos projetos**

A precificação do projeto obedecerá aos seguintes critérios:

- i. O manual do Sisp versão 2.3 (ou o mais atual), onde é informado a métrica de cálculo em PONTO DE FUNÇÃO de cada tipo de projeto.

MANUAL SISP V2.3

"O manual tem como objetivo principal apresentar um roteiro de métricas, com base nas regras de contagem de pontos de função do Manual de Práticas de Contagem (CPM 4.3), para vários tipos de projetos de desenvolvimento e de manutenção de sistemas, promovendo o uso de métricas objetivas nos contratos de prestação de serviços desses projetos. Além da contagem de pontos de função, este roteiro apresenta um processo de estimativas com base na métrica Ponto de Função, visando apoiar as organizações nas estimativas de tamanho, custo, prazo e esforço de seus projetos desenvolvidos internamente ou contratados. "

- ii. Os itens não mensuráveis dos Anexos VI e VII.
- iii. Os tópicos 4 a 11 do Termo de Referência (TR) relacionados à gestão de projetos.
- iv. Demais fontes que serão utilizadas para realizar uma precificação mais eficiente.
- v. Análise técnica da equipe de TI da CONTRATANTE.
- vi. Fábrica de métricas ou profissional graduado e especialista que irá auditar o valor a ser cobrado pela CONTRATADA.

4. **Processo de Gestão de Projetos**

O processo de gestão de projetos possibilita a contratação de projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-Cidade, integração de sistemas com o e-Cidade, conversão e migração de dados do e-Cidade, implantação do e-Cidade, atualização de versão do e-Cidade, manutenção evolutiva, corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva e cosmética do e-Cidade, contemplando o ciclo de vida completo do processo e gestão de projetos ou somente a fase de construção e implantação, de acordo com a necessidade e característica de cada Setor Demandante.

Os projetos serão estruturados contendo em seu escopo fases ou subfases s (vide tabela "FASES DO PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS"), que serão selecionados de acordo com os objetivos do serviço para a CONTRATANTE.

A contratação dos serviços, com o objetivo de maximizar a utilização dos recursos e permitir um processo eficaz de planejamento e gerenciamento das demandas, deverá respeitar os limites de escopo estabelecidos para cada tipo de projeto.

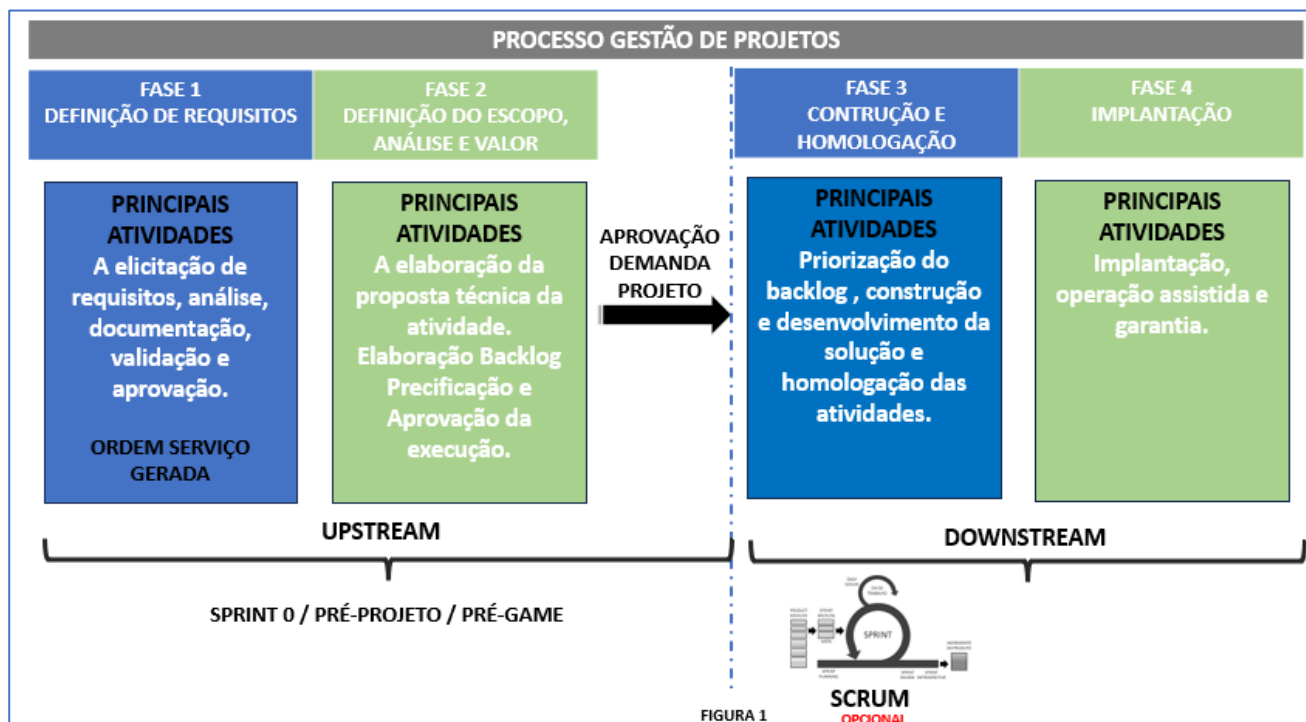
Será de responsabilidade da equipe de projetos da CONTRATANTE garantir que os setores demandantes organizem (agrupem, selecionem e priorizem) suas demandas objetivando a criação e o encaminhamento dos lotes de serviços respeitando os limites de escopo.

No caso de projetos remunerados em PONTO DE FUNÇÃO, vale destacar que poderão existir itens de desenvolvimento/manutenção **OU** itens de atividades operacionais não mensuráveis pela técnica de ANÁLISE DE PONTOS DE FUNÇÃO. Nestes casos, terão suas quantidades de PF definidos conforme tabelas contidas nos ANEXOS VI E VII deste referido documento.

O Processo de Gestão de Projetos (Figura 1) incorpora as Fases de:

- Definição de Requisitos – Fase 1,
- Definição de Escopo e Análise – Fase 2,
- Construção e Homologação – Fase 3 e
- Implantação – Fase 4,

O processo utiliza métodos customizados/adaptados para o gerenciamento e implementação de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, sendo aderente aos modelos de desenvolvimento de sistemas do mercado.



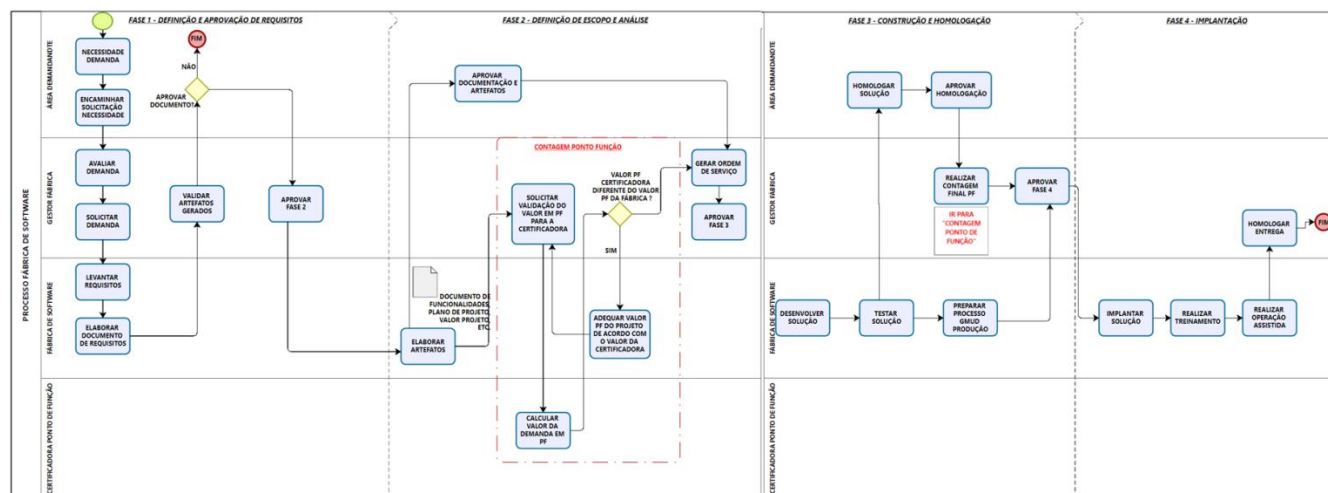
Abaixo é apresentado os percentuais de esforço por fase do processo. Esses percentuais serão utilizados como base para a **remuneração** da CONTRATADA pela conclusão de cada fase realizada.

FASES DO PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS			
Fase	Nome da Fase	Esforço	Observações
1	Definição de Requisitos	20%	Nessa fase não haverá remuneração específica na sua conclusão. O nível de precisão para estimativa de Pontos de Função deverá alcançar o mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) da contagem a ser realizada na Fase 2 - Definição de Escopo, exceto quando houver aumento de escopo solicitado pela CONTRATANTE. Assim, assegura-se a qualidade no levantamento de requisitos, considerando que esta etapa é crucial e determinante para a definição do escopo do projeto. Processo é iniciado com o usuário solicitando uma demanda de projeto. A equipe de projetos da CONTRATANTE irá realizar uma reunião para entendimento da demanda e depois uma reunião com a CONTRATADA para que esta entenda a demanda. Essa reunião, denominada de “reunião inicial” tem por objetivo que a CONTRATADA tenha uma noção inicial do projeto e que consiga estimar por alto, o esforço em PONTO DE FUNÇÃO. A partir daí, a CONTRATANTE irá gerar uma OS (Ordem de Serviço) INICIAL e enviado o documento de solicitação de serviços (ANEXOS I e XXII, respectivamente) para a CONTRATADA.
2	Definição de Escopo e Análise	30%	Nesta fase serão produzidos: - Os artefatos e requisitos necessários para aprovação pelo solicitante e criação do backlog. - O esforço final em Pontos de Função para execução da demanda e gerando a OS final, podendo ter valores diferentes da OS inicial. Este esforço será validado pela empresa certificadora ou profissional qualificado em pontos de função. - A aprovação da execução da demanda - Em caso de aprovação, será remunerada pela conclusão também da Fase 1 – Definição de Requisitos, levando-se em consideração o total de pontos de função real da demanda e não mais a estimativa da Fase 1, além da aprovação da fase 3. - Em caso de não aprovação, será remunerada somente a Fase 1 – Definição de requisitos
3	Construção e Homologação	40%	Esta fase é dividida em três Subfases: Construção, Homologação, Testes, Manuais e Documentações gerais, onde a remuneração é por cada fase entregue: - Projeto e Construção - 70% do esforço da Fase; - Homologação - 20% do esforço da Fase. - Testes e Manuais/Documentação - 10% do esforço da Fase. - Será realizado o Processo de GMUD que consiste na validação e análise dos artefatos produzidos pela CONTRATADA e que entrarão em produção (<i>release</i>). Esse processo analisa o impacto da mudança, verificando se poderá ocorrer algum problema ao aplicar em produção, realiza a análise do plano de volta etc., conforme as boas práticas do ITIL. É obrigatória a aprovação da equipe técnica da TI da CONTRATANTE das documentações e artefatos produzidos pela CONTRATADA bem como aprovar a transição do conhecimento (“passagem de conhecimento técnico, através de reuniões técnicas entre a equipe da CONTRATADA e a TI da CONTRATANTE.”)
4	Implantação	10%	Nesta fase é realizada o treinamento, a operação assistida e é ativada a garantia.

			Durante o processo da operação assistida, é realizada a reunião entre a área demandante, equipe de projetos da CONTRATANTE e CONTRATADA para realizar a assinatura do termo de aceite da entrega de acordo com os requisitos solicitados e aprovados pela área demandante. Após a aprovação, a CONTRATADA poderá realizar o faturamento da demanda.
--	--	--	---

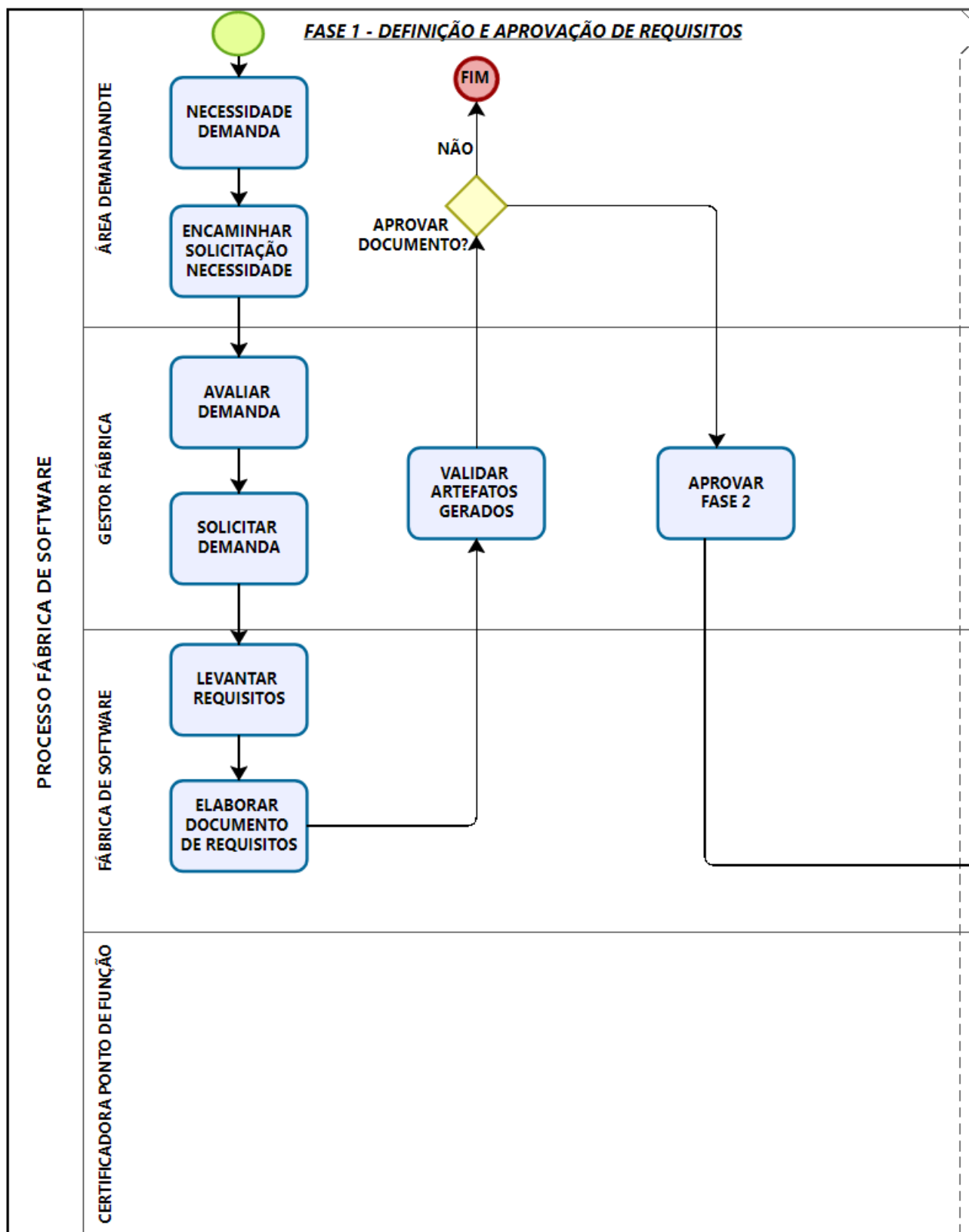
5. Processo de gestão de projetos – DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

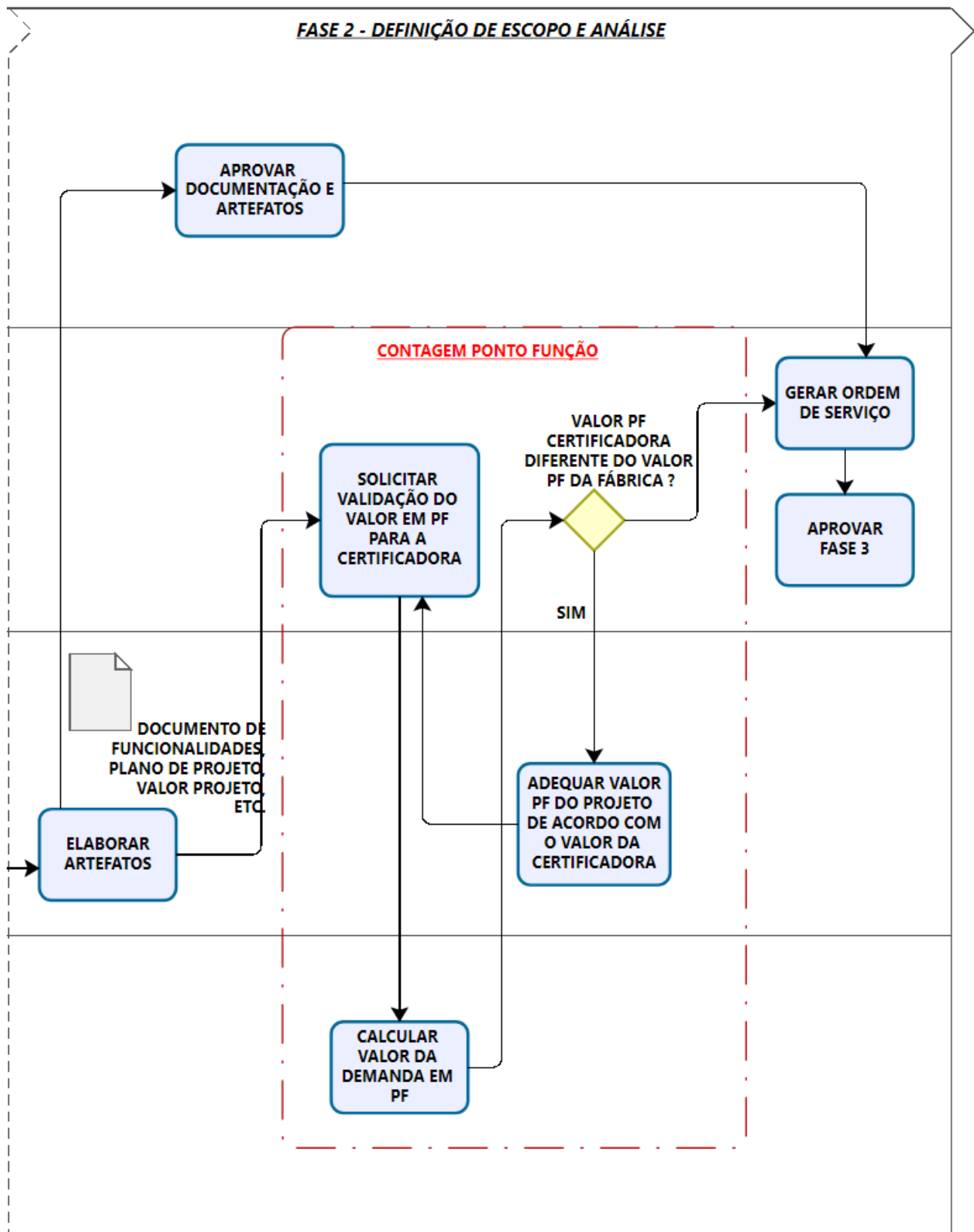
As principais atividades desenvolvidas durante o processo de gestão de projetos são sintetizadas esquematicamente, em suas distintas fases, através dos diagramas a seguir:

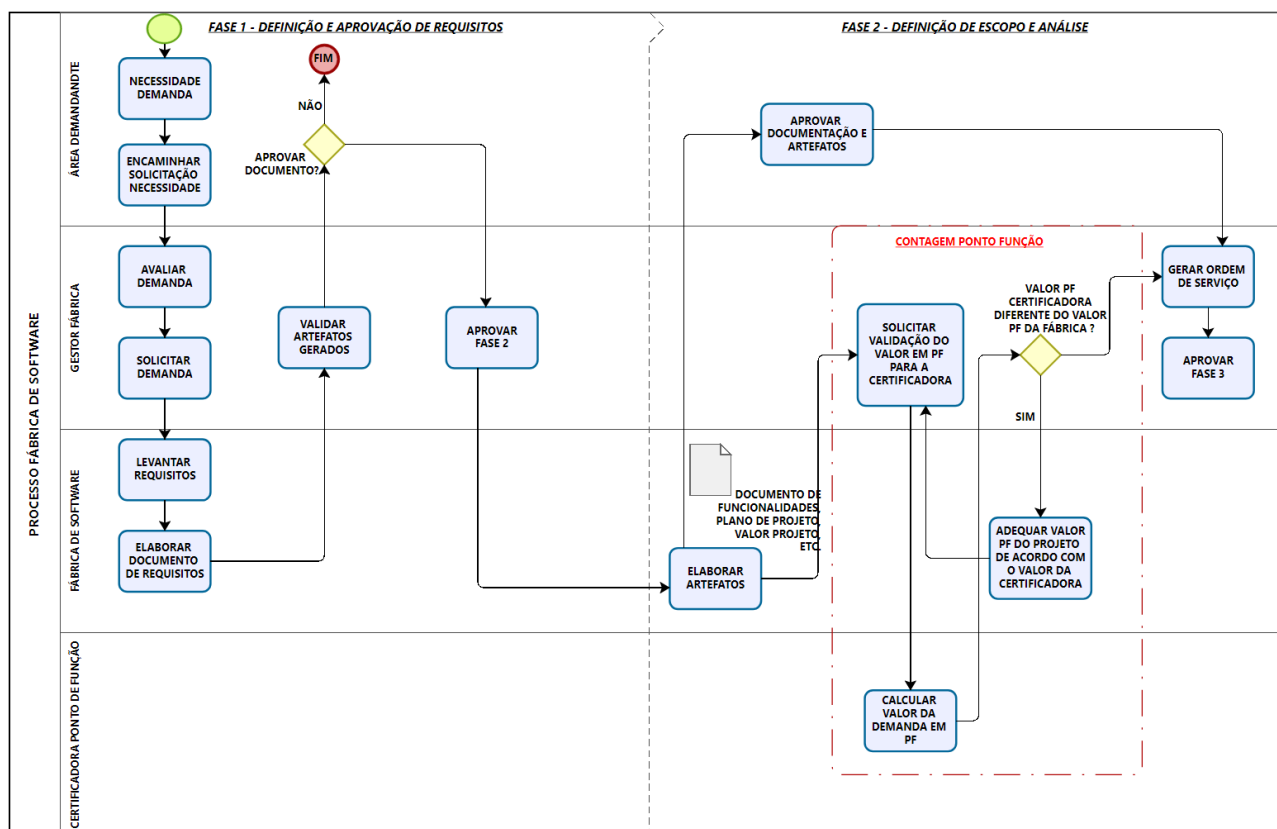


NOTA: O processo possui outras atividades além de integração com outros processos (exemplo: faturamento). O objetivo é apresentar, **de forma resumida**, as principais atividades fim-a-fim das 4 fases.

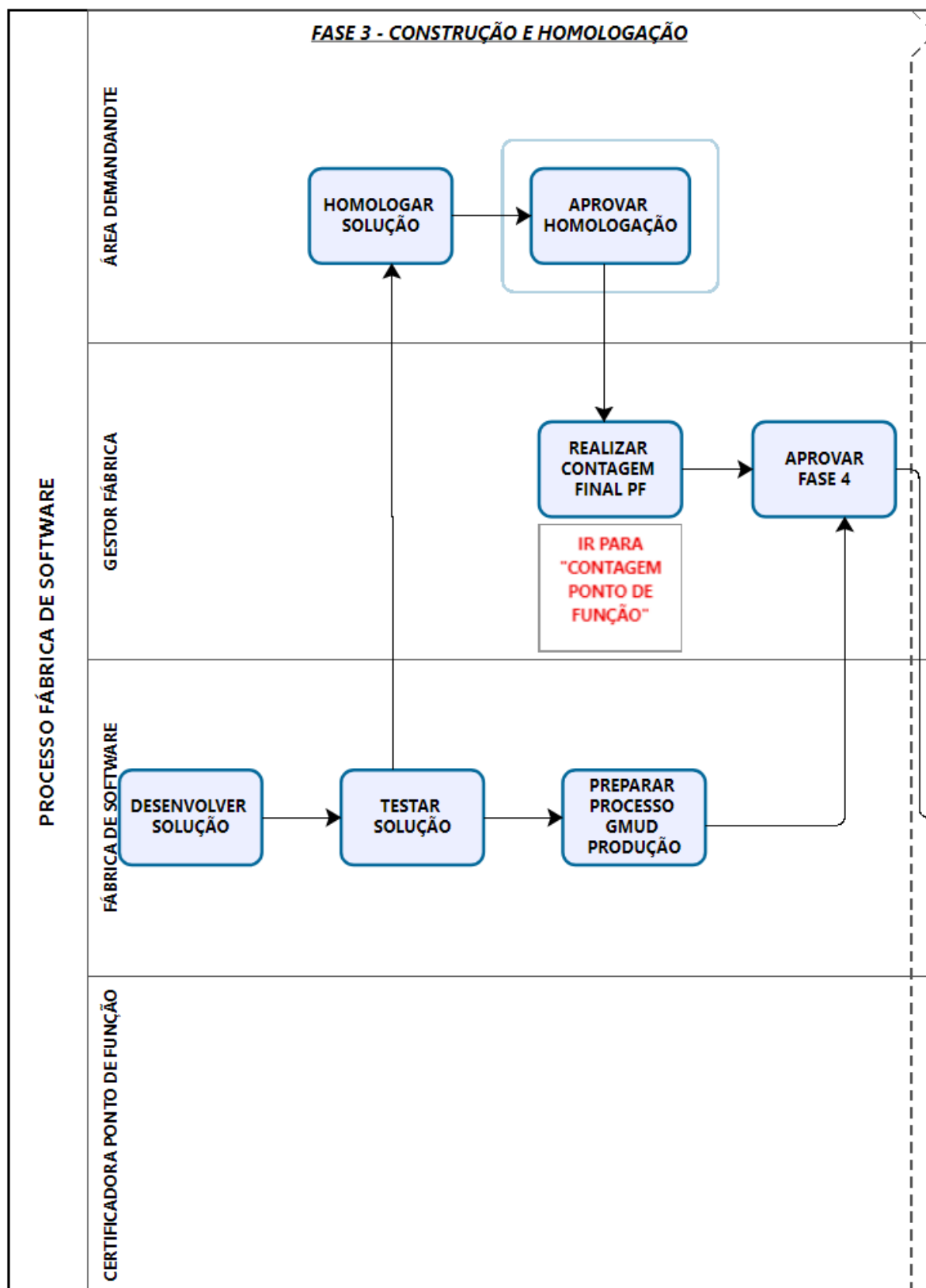
As fases 1 e 2, denominada UPSTREAM, compreendem todas as atividades para validação da demanda, como o levantamento dos requisitos, elaboração das documentações necessárias para a execução do trabalho tais como: plano de projeto, valor do projeto em APF (ponto de função) e demais artefatos para aprovação e execução da demanda.

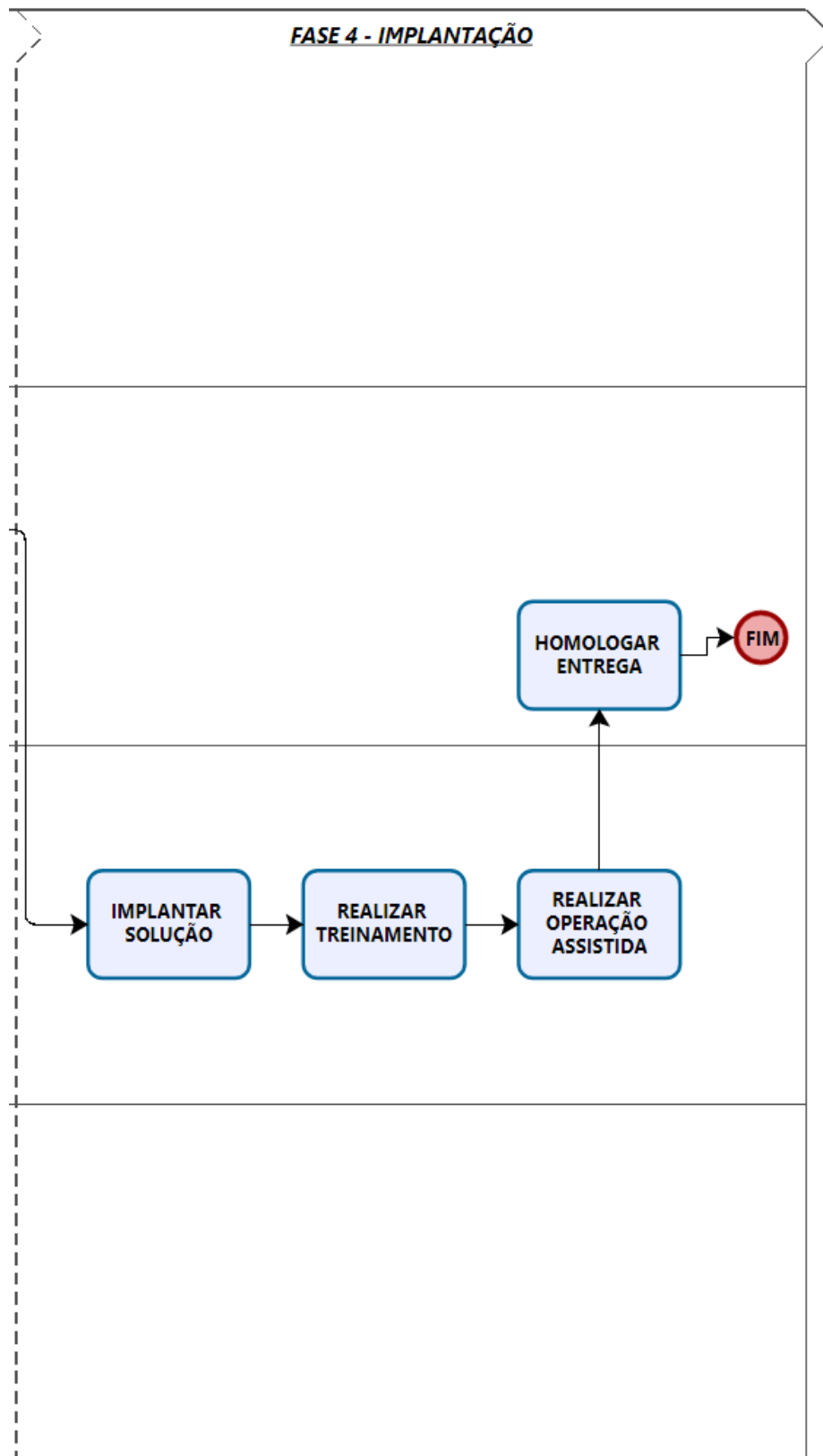


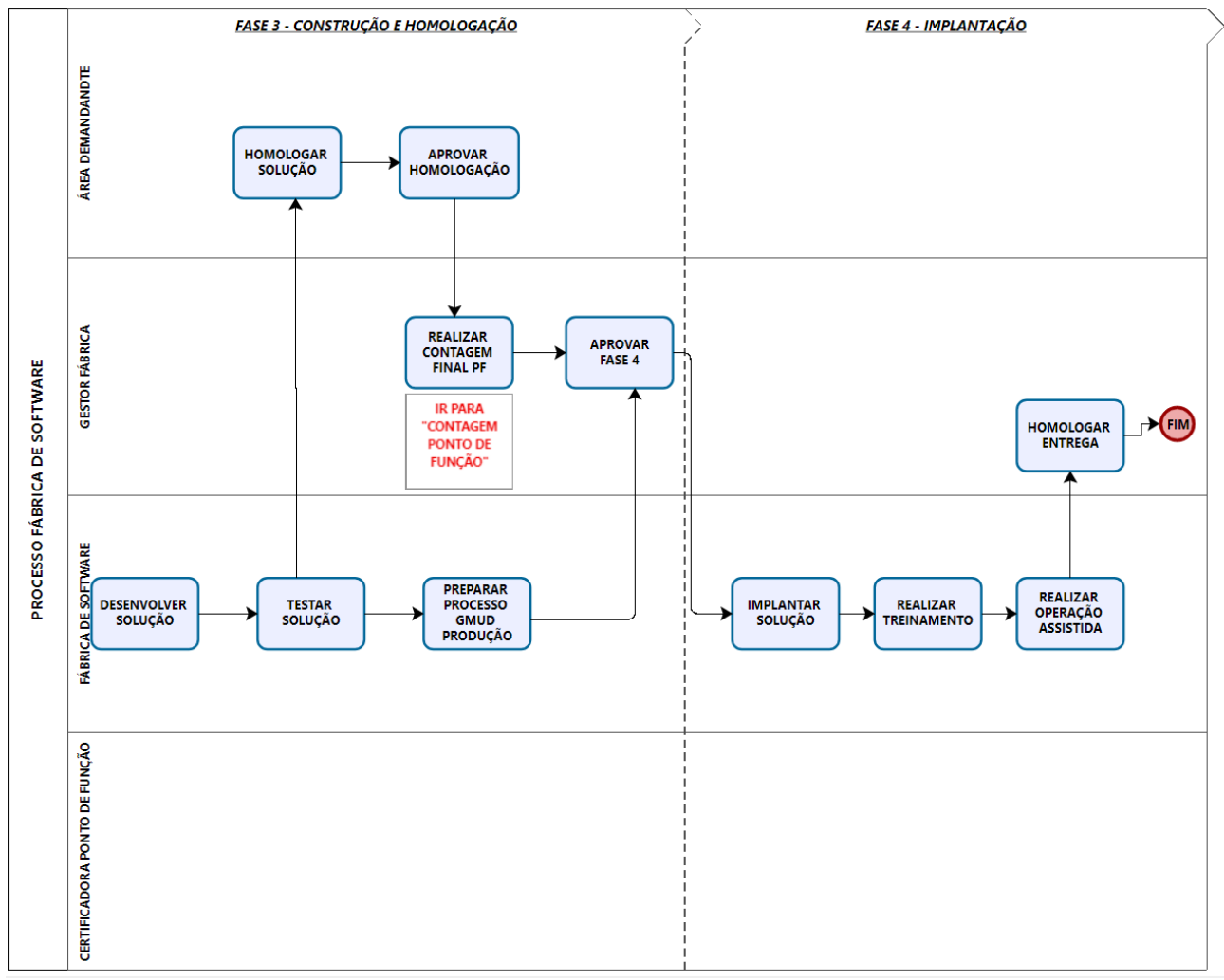




As fases 3 e 4, denominada DOWNSTREAM, compreendem as atividades de construção e todas as suas etapas para a entrega da demanda solicitada. Na fase 3, construção, poderá ser utilizado o framework de gestão ágil SCRUM para a entrega contínua dos incrementos solicitados.







6. Descrição dos processos

FASE 1 – DEFINIÇÃO DE REQUISITOS			
Essa fase tem o objetivo de formalizar a existência de uma de projeto, levantar e documentar suas características técnicas, funcionais e não funcionais.			
Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1- Necessidade Demanda	A partir da constatação da necessidade de elaborar/evoluir/ melhorar determinado funcionalidade do e-Cidade, é formalizada em artefato apropriado para iniciar o processo de avaliação de sua construção.	Órgão Demandante	Solicitação de Demanda <i>VIDE ANEXO XI ou poderá ser utilizado o serviço de projetos da Central e-Niterói</i>
2-Encaminhar Solicitação Necessidade	Feito o preenchimento da Solicitação de Demanda pelo órgão, ele é encaminhado área de projetos da CONTRATANTE para dar andamento.	Órgão Demandante	-----
3-Analisar Demanda	Recebida a Solicitação de Demanda, é realizada a validação do documento bem como os requisitos contratuais para verificar se é possível executar a. Nesta fase ainda não há interação com a CONTRATADA e a área de projetos da CONTRATANTE é a responsável junto a equipe técnica de TI para analisar a demanda e verificar a sua viabilidade.	Órgão Demandante, Equipe de projetos CONTRATANTE.	-----
4-Solicitar Demanda	A Demanda é encaminhada para o CGEN (Comitê Gestor e-Niterói) para priorização e aprovação. Após a aprovação, é preenchida a Solicitação de Serviço, encaminhando para a CONTRATADA. A solicitação de serviço contém, além das informações básicas da demanda, os requisitos tecnológicos que deverão ser implementados na solução, requisitos estes elaborados pela equipe de TI domunicípio junto com a CONTRATANTE. A equipe de projetos CONTRATANTE irá enviar também a Ordem de Serviço, “autorizando” a CONTRATADA a iniciar as atividades da demanda solicitada.	Órgão Demandante, CGEN, Equipe de projetos CONTRATANTE.	Solicitação de Serviço <i>VIDE ANEXO XXII E ORDEM DE SERVIÇO VIDE ANEXO I</i>
	Definir e registrar os requisitos com o objetivo de identificar, analisar e documentar todas as condições ou capacidades que devem ser atendidas pelas entregas do projeto.		

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

5-Levantar Requisitos " & Elaborar Documento de Requisitos	Converter as necessidades, desejos e expectativas dos usuários em requisitos, buscando uma atitude proativa e de questionamento visando identificar requisitos adicionais que não foram explicitamente declarados pelos usuários. Os requisitos serão levantados em reuniões com a participação dos usuários do Demandante, mas serão registrados e gerenciados pela equipe da CONTRATADA.	CONTRATADA	Documento de Levantamento de Requisitos VIDE ANEXO XII E ATA DAS REUNIÕES VIDE ANEXO XIII
6-Validar Artefatos Gerados	A equipe de projetos CONTRATANTE, avaliando as informações sobre escopo e informações apresentadas junto ao demandante poderá revisar o escopo do projeto, sugerindo dividir para ser implementado em etapas priorizando as necessidades mais importantes, ou mesmo cancelar o projeto.	Equipe de projetos CONTRATANTE	-----
7-Aprovar Documento	Para auxiliar na decisão, o Órgão Demandante poderá convocar uma reunião com os representantes da CONTRATADA. A decisão do Demandante deverá ser acordada formalmente com a equipe de projetos CONTRATANTE. Esta reunião tem o objetivo de: Cancelar a demanda OU solicitar novas informações OU solicitar refazer o documento de requisitos OU aprovar o documento de requisitos. A partir da decisão do Demandante de não continuar com projeto, ele irá formalizar a conclusão da Fase 1 - Definição de Requisitos e o encerramento do serviço. O Demandante poderá também não concordar com o documento gerado pela CONTRATADA e solicitar nova versão do documento para dar continuidade na solicitação da Demanda. Ou poderá solicitar a aprovação do documento, concordando com os termos e conteúdos apresentados. Em qualquer situação, a equipe de projetos CONTRATANTE será comunicada para tomar as providências necessárias.	Órgão Demandante, Equipe de projetos CONTRATANTE, CONTRATADA.	-----

8-Encerrar Fase 1 e Autorizar Fase 2	O Demandante, tendo decidido pela continuação do Projeto, aprovando os documentos de requisitos irá formalizar a conclusão da Fase 1 – Definição de Requisitos e proceder à autorização, através da equipe de projetos CONTRATANTE, para a CONTRATADA iniciar a Fase 2 – Definição de Escopo e Análise	Equipe de projetos CONTRATANTE	-----
--	---	---	--------------

FASE 2 – DEFINIÇÃO DE ESCOPO E ANÁLISE			
Essa fase tem o objetivo de determinar a abrangência do serviço de desenvolvimento e/ou manutenção de sistema e-Cidade e efetuar a análise do objeto proposto, plano e valor do projeto.			
Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1-Elaborar Artefatos	Identificar quais produtos de software deverão ser desenvolvidos ou que sofrerão manutenção para atender as necessidades e expectativas do Demandante e a partir daí elaborar: O Manual de ESCOPO DO PROJETO (ANEXO XIV) com a proposta do escopo e das funcionalidades que deverão ser desenvolvidas e/ou alteradas visando atender aos requisitos documentados na Fase 1, o documento de valor de projeto em Ponto de Função (ANEXO XV) bem como o desenho de arquitetura de sistemas que será implementada (ANEXO XVII) Observação: Para o cálculo do Ponto de Função, utilizar a técnica de Análise de Pontos de Função estabelecida pelo IFPUG (International Function Point Users Guide), realizar a Contagem dos Pontos de Função do projeto de desenvolvimento e/ou manutenção para efeito de definição do escopo do projeto. Caso existam itens não mensuráveis, verificar nos ANEXOS VI E VII a conversão que deverá ser realizada de acordo com os guias propostos. A partir da Contagem de Pontos de Função será calculado o preço a ser cobrado pela CONTRATADA para a prestação do serviço. Através dos Pontos de Função contados será	CONTRATADA	Escopo do projeto, Valor do Projeto em Ponto de Função e Arquitetura de Sistemas <i>VIDE ANEXOS VI, VII, XIV, XV, XVI, e XVII</i>

		possível estimar o esforço e, conseqüentemente, o prazo para a realização do projeto.		
	2 – Aprovar documento e escopo do projeto	Os artefatos deverão ser aprovados pela área demandante e pela equipe de projetos CONTRATANTE. Caso não seja aprovado, poderá ser solicitada revisão da documentação OU a demanda poderá ser cancelada	Órgão Demandante, Equipe de projetos CONTRATANTE.	-----
	3 – Elaborar Plano de Projeto	A partir do escopo do projeto aprovado, complementar o plano de projeto (ANEXO XVI) , com o objetivo de apresentar os compromissos de escopo, prazo e qualidade que estão sendo assumidos pela CONTRATADA, o monitoramento e medição de desempenho do projeto. O plano de projeto deverá conter elementos resultantes das atividades de planejamento incluindo cronograma, definição de equipes e suas responsabilidades e análise dos riscos abrangendo as atividades relacionadas à Fase 3 – Construção e Homologação e Fase 4 - Implantação considerando todas as premissas e requisitos para a realização delas.	CONTRATADA	Anexo XVI – Atualizar o Plano de Projeto, COMPLEMENTANDO COM OS ANEXOS XVIII E XIX
4- CONTAGEM PONTO DE FUNÇÃO	4.1 - Solicitar Validação do Valor em PF para a CERTIFICADORA OU PROFISSIONAL QUALIFICADO	É encaminhado o valor do projeto em Ponto de Função para a certificadora ou profissional qualificado validar se o cálculo está de acordo com os requisitos definidos	Equipe de Projetos CONTRATANTE	Solicitação formal pela CONTRATANTE enviando os documentos elaborados pela CONTRATADA com as informações dos requisitos e seus respectivos valores em Ponto de Função. Será utilizada as informações preenchidas pela CONTRATADA do ANEXO XV

	4.2 – Calcular Valor da Demanda em PF	De posse do documento, a certificadora ou profissional qualificado calcula o valor do projeto e encaminha para o Gestor	Certificadora ou profissional qualificado em Ponto de Função	Documento elaborado pela Certificadora ou profissional qualificado contendo as informações analisadas, com o valor final em Ponto de Função que deverá ser cobrado pela CONTRATADA.
	4.3 – Adequar valor PF do Projeto de acordo com o valor da certificadora ou profissional qualificado	Se o valor calculado pela Certificadora ou profissional qualificado for diferente do valor do projeto, a CONTRATADA deverá adequar o valor de acordo com o calculado pela Certificadora ou profissional qualificado. A CONTRATADA poderá questionar o novo valor. Neste caso, será realizada reunião com a certificadora ou profissional qualificado para deliberar sobre o tema.	CONTRATADA	Solicitação formal para a CONTRATADA contendo o relatório da certificadora ou profissional qualificado.
	5 – Realizar reunião kickoff e aprovar fase 3	A partir da apresentação do projeto aprovado pelo Demandante e pelo valor do projeto certificado e aprovado pela Certificadora ou profissional qualificado e pela CONTRATADA, será realizada a reunião de KICKOFF do projeto para publicidade e formalização do início da execução junto com as partes interessadas do projeto.	Equipe de Projetos CONTRATANTE	Anexos XVI, XVIII, XIX, XX – Atualizar o Plano de Projeto, Kickoff, status report e termo de aceite e qualquer outro documento que possa enriquecer a reunião

FASE 3 – CONSTRUÇÃO E HOMOLOGAÇÃO			
Essa fase tem o objetivo de implementar o desenvolvimento/ manutenção da solução conforme aprovado nas fases anteriores e avaliar se as funcionalidades alteradas e/ou desenvolvidas cumprem os objetivos de negócios representados e registrados no plano de projeto, ou seja, é a fase na qual a solução é desenvolvida baseado na arquitetura definida até o momento em que esteja pronto para ser entregue ao órgão Demandante. Compreende as fases de construção, validação, testes, homologação do usuário, documentação e deploy para a produção. Poderá ser utilizado o framework SCRUM.			
Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1 -CONSTRUIR E TESTAR SOLUÇÃO Sub processo que engloba as fases de construção e desenvolvimento da demanda.	As atividades representam o processo de construção da solução contemplando todas as etapas do processo de desenvolvimento/manutenção de software. Serão produzidos os artefatos necessários para a execução do processo bem como os ritos de projeto como status report., deliberações, alteração de escopo (caso exista), etc. utilizando os ritos, artefatos e rituais definidos na contratação.	Órgão Demandante, Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA.	Todos os artefatos, ritos e rituais dos processos de desenvolvimento de software e projeto, podendo ser adotado os modelos da CONTRATADA mediante aprovação da CONTRATANTE Na atividade de homologação do usuário aprovando a solução, deverá ter o documento de termo de aceite, conforme ANEXOS XVIII, XIX, XX E XXI OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SÓ OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A GESTÃO DO PROJETO
2 – REVISAR SOLUÇÃO	Durante a etapa da construção, a equipe de projetos CONTRATANTE irá realizar a revisão do que está sendo construído, de acordo com os status reports periódicos elaborados pela CONTRATADA. Ou em qualquer situação em que há necessidade de revisar o trabalho desenvolvido. Caso haja necessidade de refazer algum item durante o processo de construção para atender a determinada demanda, a equipe de projetos CONTRATANTE poderá solicitar tal alteração, desde que não seja aumento de escopo.	Equipe de Projetos CONTRATANTE	Documento Status Report – Anexo XIX, reunião de Review (Scrum) OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SÓ OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A GESTÃO DO PROJETO

	Caso seja aumento de escopo, a CONTRATANTE deverá solicitar novo documento de solicitação de requisito, conforme processo da ETAPA 1.		
3 – Aprovar Solução	Após a revisão e aprovação da equipe de projetos da CONTRATANTE, a área demandante irá realizar a aprovação dos artefatos entregues. Caso haja necessidade de refazer algum item durante o processo de construção para atender a determinada demanda, a área demandante poderá solicitar tal alteração, desde que não seja aumento de escopo. Caso seja aumento de escopo, a CONTRATANTE deverá solicitar novo documento de solicitação de requisito, conforme processo da ETAPA 1.	Órgão Demandante	Documento Status Report – Anexo XIX, reunião de Review (Scrum) OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SO OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A GESTÃO DO PROJETO
4 – Realizar Contagem Final PF	Durante o processo de implementação dos produtos de software a CONTRATADA poderá identificar a necessidade de revisar a solução proposta para a demanda em função da identificação de melhorias que impactarão na performance, usabilidade etc. a partir de uma nova concepção para o produto objeto do serviço. (desde que não seja aumento de escopo e sim melhoria no que está sendo implementado). Caso a solicitação de revisão de solução tenha sido aprovada, a CONTRATADA deverá encaminhar um novo dimensionamento dos pontos de função para o serviço que será considerado como Contagem de Pontos de Função Final. Conforme descrito no item “CONTAGEM PONTO DE FUNÇÃO” descritas na FASE 2.	Órgão Demandante, Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA, CERTIFICADORA OU PROFISSIONAL QUALIFICADO.	Documentos: CONTRATADA: Relatório com os valores das funcionalidades em PIONTO DE FUNÇÃO ANEXO XV CERTIFICADORA OU PROFISSIONAL QUALIFICADO: Relatório contendo a memória de cálculo dos valores revisados em PONTO DE FUNÇÃO da CONTRATADA
5 – Elaborar (Finalizar) a documentação técnica para a	Após as aprovações e validações finais, a CONTRATADA irá preparar a documentação técnica necessária para a passagem de	Órgão Demandante,	Não há um documento formal. A CONTRATADA poderá apresentar o documento elaborado que será aprovado pela CONTRATANTE.

“passagem de conhecimento”	conhecimento do que foi construído para a equipe de TI da CONTRATANTE.	Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA.	Importante mencionar que as atualizações no sistema de versionamento da CONTRATANTE (A SER DEFINIDA NO ATO DA CONTRATAÇÃO) deverá estar atualizado com todas as informações técnicas de versionamento de aplicações, casos de história, épicos etc.
3 – Executar reunião de GMUD e aprovar Fase 4	Após a homologação do Demandante, aprovação da contagem final de Ponto de Função, documentação técnica de “passagem de conhecimento” e elaboração da documentação de GMUD (Gestão de Mudança) para o deploy para entrada de produção é realizado o PROCESSO DE GMUD interno da CONTRATANTE, através da convocação do CAB (Comitê Consultivo de Mudança) que irá analisar a documentação do deploy, autorizando a CONTRATADA iniciar a fase 4, caso o CAB aprove a GMUD. A formalização da conclusão da Fase 3 – Construção e Homologação, não resultará na extinção da responsabilidade da CONTRATADA, tendo em vista ser a mesma responsável pelos produtos de software relacionados ao serviço contratado. Conforme item Garantias do Serviço, a CONTRATADA deverá, durante a vigência do CONTRATO e por um período de 180 dias corridos após seu término, garantir o Suporte Técnico e Operacional a todos os componentes de software e artefatos desenvolvidos, impactados ou alterados a partir da realização dos serviços, sem ônus adicionais para o Demandante ou para a CONTRATANTE.	Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA.	Documento de GMUD E GARANTIA ANEXOS XXI E X

FASE 4 – IMPLANTAÇÃO			
Essa fase tem o objetivo de disponibilizar a solução desenvolvida em produção, bem como realizar o acompanhamento, operação assistida, treinamento, ativar a garantia e encerramento do projeto.			
Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1 – Implantar Solução	Implantação da solução em produção, disponibilizando todos os recursos necessários para a realização da atividade tais como: Profissionais qualificados para execução das atividades, recursos tecnológicos, suporte técnico etc.	Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA.	-----
2 – Realizar Treinamento	Consiste no fornecimento de subsídios para que o Demandante ou a equipe de projetos CONTRATANTE obtenham todos os conhecimentos necessários à perfeita utilização da solução.	Órgão Demandante, Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA.	Manuais e Documentações
3 – Realizar Operação Assistida	Durante a implantação, a CONTRATADA acompanhará a solução implantada em produção, verificando se a implantação ocorreu sem problema. O prazo da operação assistida dependerá de cada solução e projeto a ser implementado. Independente do prazo, essa atividade é obrigatória e deverá estar incluída sempre no cronograma do projeto, salvo solicitação formal da equipe de projetos CONTRATANTE que irá formalizar junto a CONTRATADA a sua “não execução”	CONTRATADA	Manuais e Documentações
4 – Ativar garantia	Caso o software tenha algum problema que seja necessário ativar a garantia, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários de acordo com o nível de serviço contratado. Vale ressaltar que caso seja necessário aplicar algum deploy em produção, o processo de GMUD deverá ser acionado novamente. Nada entrar em produção sem passar pelo comitê de mudanças do processo de GMUD.	CONTRATADA	<i>Anexos X E VIII (Garantia e Acordo nível de Serviço)</i>
4 – Realizar reunião de encerramento	Transcorrido o prazo acordado de Produção Assistida, irá formalizar a conclusão da Fase 4 – Implantação e, consequentemente o encerramento do projeto, informando à equipe de projetos CONTRATANTE para as providências necessárias. Será realizada a reunião de encerramento do projeto onde serão coletadas as lições aprendidas do projeto bem como a assinatura do Termo de Encerramento.	Órgão Demandante, Equipe de Projetos CONTRATANTE, CONTRATADA,	Termo de Encerramento e Coleta das Lições Aprendidas. ANEXO XX

7. Requisitos a serem atendidos

- a) Todos os serviços previstos na presente contratação deverão ser executados em conformidade com as metodologias e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá adotar novos padrões, metodologias, arquiteturas ou tecnologias durante a execução contratual, desde que forneça prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para que as empresas possam adequar-se ao novo cenário adotado.
- b) Para atividades em pontos de função está prevista a adoção do Counting Practices Manual— CPM, versão 4.3.1 (e novas versões), publicado pelo International Function Point Users Group — IFPUG, do Early Function Point Counting, publicado pela Netherlands Software Metrics User Association — NESMA, bem como do Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3 (e novas versões).
- c) Os serviços de contagem em pontos de função deverão ser realizados por profissional com certificação Certified Function Points Specialist — CFPS, vigente, emitida pelo IFPUG.
- d) Está previsto o uso de tecnologias, padrões e diretrizes adotados no Ambiente Tecnológico e no padrão de Arquitetura de Sistemas e no Portfólio de Sistemas descritos nos itens **ANEXO XXV – MODELO DE GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA** deste documento.
- e) Todos os recursos de infraestrutura, de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura (VPN e IPSEC) com a rede de TIC, segundo as regras e políticas da CONTRATANTE.
- f) Para viabilizar e apoiar a execução remota dos serviços contratados, quando for o caso, a CONTRATADA deverá prover e manter um CANAL DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. A CONTRATADA deverá zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar na disponibilidade, nos níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, nos resultados da CONTRATADA.
- g) A CONTRATADA deverá estar apta a participar de reuniões utilizando a ferramenta Microsoft Teams ou similar em uso pela CONTRATANTE.
- h) **Para garantir a gestão do conhecimento e o domínio da inteligência sobre a Solução de Tecnologia, a exigência documental e o formalismo dos artefatos gerados serão obrigatórios durante toda a execução contratual. Tais documentações serão armazenadas em repositório próprio a critério da CONTRATANTE e suas versões constituem parte intrínseca dos sistemas a que se referem.**
- i) **A gestão de conhecimento do item acima (h) é obrigatória para cada release, artefato ou solução a ser implementada em produção, conforme detalhado no item 2 deste ANEXO. A CONTRATANTE deverá aprovar a entrada de produção somente após aprovar todos os itens (documentos, artefatos, vídeos, manuais etc.) que possam garantir que a equipe de TI da CONTRATANTE tenha absorvido o conhecimento dos artefatos produzidos pela CONTRATADA.**
- j) **A entrada em produção de qualquer projeto deverá ser realizada pelo processo de GMUD (Gestão de Mudança) da CONTRATANTE, obedecendo as boas práticas de TI, pelas diretrizes preconizadas pelo processo de gestão e liberação do ITIL (Information Technology Infrastructure, versão 3 em diante) e aprovado pelo comitê da equipe de TI da CONTRATANTE que analisa e aprova qualquer entrada em produção.**
- k) **Qualquer projeto, implemento ou requisito implementação em produção sem a aprovação do CAB poderá acarretar sanções, conforme explicitado no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – indicador IAD.**
- l) Durante o processo de gestão de projetos deverão ser observadas ainda as boas práticas de mercado conforme estabelecidos nos padrões e metodologias PMBOK, SWEBOK, CBOK, BABOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS.BR, MPT.BR, OMG BPMN, ABNT NBR ISO/IEC 38500:2018, 27001:2013, 20000-2:2013, 25030:2008, ou equivalentes.
- m) Para execução dos serviços previstos nessa contratação, de forma a garantir a qualidade e a aderência às metodologias e padrões estabelecidos, a CONTRATADA deverá manter em seus quadros equipes tecnicamente qualificadas de forma compatível com os requisitos técnicos descritos

no *ANEXO IX - PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA* deste documento. Caberá a CONTRATADA a definição dos critérios profissionais para estruturação de sua equipe técnica, uma vez que a qualidade desses serviços, bem como o cumprimento das condições pactuadas, será avaliada por meio da aferição de indicadores objetivos, que contemplam a aplicação de descontos e sanções para disciplinar a atuação da CONTRATADA.

8. **Artefatos**

- a) O processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas descritos nos itens 2 a 5 deste anexo, prevê, associado às atividades, a elaboração de artefatos (produtos do processo) técnicos e não técnicos (relacionados ao negócio).
- b) A tabela abaixo **Relação de Artefatos** apresenta os **principais artefatos** previstos no processo. A tabela também indica quais artefatos possuem modelo fornecido pelo CONTRATANTE e para quais artefatos existe a **possibilidade** de utilização de modelos **propostos** pela CONTRATADA. Porém, para o segundo caso, o modelo proposto deverá ser avaliado e aprovado formalmente pela CONTRATANTE.
- c) O CONTRATANTE se reserva ao direito de substituir qualquer um dos documentos, devendo a CONTRATADA adotar o novo padrão estabelecido, sendo estabelecido um prazo “de até 30 dias corridos” para a CONTRATADA se adequar aos novos artefatos.
- d) Para os artefatos já entregues, irá prevalecer o padrão em vigor quando da emissão da Ordem de Serviço e para os artefatos ainda não entregues o padrão a ser adotado será indicado a critério do CONTRATANTE.
- e) Os artefatos deverão ser fornecidos na **forma impressa** para possibilitar a realização das atividades de validação, auditoria e aprovação **OU** disponibilizados também em meio eletrônico em formato a ser definido de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- f) Em relação ao item acima, a responsabilidade de decidir o formato a ser fornecido pela CONTRATADA (impresso, eletrônico ou ambos) caberá única e exclusivamente a CONTRATANTE.

Artefato	Modelo fornecido pelo CONTRATANTE	Previsto para ser avaliado pelo CONTRATANTE
Solicitação de Demanda – Projeto – ANEXO XXII	Sim	Sim
Registro de Requisitos Funcionais e Não-Funcionais – ANEXO XII	Sim	Sim
Registro das reuniões de Levantamento de Requisitos – ANEXO XIII	Sim	Sim
Documento de Escopo de Projeto – ANEXO XIV	Sim	Sim
Documento Especificação Ponto de Função – ANEXO XV	Sim	Não
Plano de Projeto – ANEXO XVI	Sim	Não
Diagrama de Arquitetura de Sistemas – ANEXO XVII	Sim	Sim
Ordem de Serviço – ANEXO I	Sim	Não
Documento de Kickoff de Projeto – ANEXO VIII	Sim	Sim
Documento de Status de Projeto – ANEXO XIX	Sim	Sim
Documento de Termo de Encerramento de Projeto- ANEXO XX	Sim	Sim
Padrão de Codificação	Não	Não
Documentação de Sistemas e seus versionamentos	Não	Sim
Plano de Testes / Homologação	Não	Sim
Manual/Documentação usuários	Não	Sim
Roteiro de Implantação	Não	Sim
Documento de GMUD – ANEXO XXI	Sim	Não
Outros Documentos de Projeto ou Processo de Desenvolvimento de Solução/Software e Manutenção.	Não	Sim

9. **Mudança de Escopo**

Alteração de escopo é a mudança solicitada durante a execução de uma ordem de serviço. Tal alteração decorre da revisão das necessidades de negócio a serem atendidas pelo sistema, não estando relacionada com o simples detalhamento dos requisitos identificados inicialmente.

Solicitações de mudanças poderão ou não ocasionar variações no tamanho do sistema que nem sempre são refletidas na contagem de pontos de função e nos serviços já executados.

O aumento de escopo está limitado a 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de Pontos de Função dimensionada na Fase de Definição de Escopo, para a Ordem de Serviço.

Caso a CONTRATANTE identifique a necessidade de incremento do escopo em quantidade superior a este limite, deverá priorizar as necessidades de mudança visando não ultrapassar o limite. As necessidades não priorizadas deverão resultar em uma nova Ordem de Serviço.

A revisão da solução, quando proposta pela CONTRATADA, não será tratada como alteração de escopo e deverá ser encaminhada para validação da equipe de projetos da CONTRATANTE.

Para efeito de remuneração, as regras abaixo (itens a e b) às Mudanças de Escopo, ocorridas APÓS A HOMOLOGAÇÃO da FASE 2), quando a CONTRATADA SERÁ REMUNERADA pelo esforço realizado até então, segundo o Cronograma no momento da comunicação de mudança. Essa remuneração corresponde às atividades concluídas ou em andamento, desde que comprovadas através de documentação e/ou produtos.

a) AUMENTO DE ESCOPO:

A CONTRATADA será remunerada pela DIFERENÇA A MAIOR, correspondente ao retrabalho em TODAS as Fases anteriores, total ou parcialmente. Essa remuneração poderá ser baseada na simples diferença entre a Contagem Real Ponto de Função Anterior e a Contagem Ponto de Função Real Atual.

b) DIMINUIÇÃO DE ESCOPO:

Quando ocorrer DIMINUIÇÃO DE ESCOPO – não haverá remuneração do retrabalho da FASE 1 (Definição de Requisitos) e FASE 2 - (Definição de Escopo), considerando que a CONTRATADA fez jus ao trabalho realizado sob a contagem anterior (MAIOR) de PF, e foi ou será remunerada por este. Entende-se, portanto, que a CONTRATADA dispenderá MENOR ESFORÇO para cumprimento das fases restantes do projeto, a partir do ponto de interrupção para atendimento da MUDANÇA DO ESCOPO. Entretanto, a CONTRATADA será remunerada pelo trabalho realizado até a interrupção para diminuição do escopo.

OBSERVAÇÃO: Os novos valores acordados, tanto de aumento quanto de diminuição de escopo, serão analisados e validados pela empresa certificadora ou profissional qualificado em Ponto de Função, que informará o novo valor a partir dos documentos e requisitos recebidos para realizar a atividade de medição e aferição.

10. Da Garantia

Vide ANEXO X.

11. Condições de Pagamento

- a) A solicitação do serviço para a CONTRATADA se dará pelo documento de solicitação formal do serviço junto com a Ordem de Serviço associada (ANEXOS XXI e I, respectivamente) e a sua remuneração será calculada considerando a quantidade de Pontos de Função apurada de acordo com os esforços a ser desenvolvido, levando-se também as atividades que não terão itens mensuráveis em ponto de função, conforme os ANEXOS VI e VII.
- b) Ao final do período de faturamento, a CONTRATADA deverá enviar um relatório simplificado contendo no mínimo, as informações contantes no plano de projeto, podendo incluir quaisquer informações que facilitem ou agilizem a fiscalização e pagamento, desde que aprovada pela CONTRATANTE.
- c) **Porém 3(três) documentos serão obrigatórios para fins de faturamento:** Os documentos contendo os pontos de função mensuradas pela CONTRATADA (ANEXO XV), o documento da empresa certificadora ou profissional qualificado em ponto de função com a validação, aferição e medição deste documento, certificando o valor a ser cobrado pelo serviço e os termos de aceites da área demandante e equipe de projetos da CONTRATANTE (ANEXO XX), comprovando que o usuário aprovou a entrega e a “passagem de conhecimento técnico”, respectivamente.
- d) Após recebimento, será realizada a análise pelos fiscais do contrato para apuração do valor real da nota-fiscal do mês de referência.

e) O valor a ser pago por uma OS será calculado conforme a seguinte fórmula:

a. $= (\text{Quant_Apurada} \times \text{PF_Unit}) - \text{Desconto_INMS}$
f) Onde:
g) V_OS = valor a ser pago pela Ordem de Serviço
h) Quant_Apurada = quantidade de Pontos de Função apurada.
i) PF_Unit = preço unitário do Ponto de Função.
j) Desconto_INMS= Valor do desconto a ser aplicado em razão de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços – vide <i>ANEXO VIII -ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO</i>

- k) A emissão do Termo de Recebimento Provisório da OS (ANEXO XXIII) ocorrerá em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de entrega do conjunto de produtos e artefatos previstos para a Ordem de Serviço.
- l) A emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS (ANEXO XXIV) ocorrerá em até 30(trinta) dias corridos a partir da data de emissão do último Termo de Recebimento Provisório da Ordem de Serviço.

ANEXO VI**GUIA DE CONVERSÃO DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS**

Em cenários de contratação de projetos de software, o principal objetivo da medição do tamanho funcional de um sistema em ponto de função é o dimensionamento do **esforço** necessário para sua implementação, de onde se deriva a remuneração do fornecedor ou CONTRATADA.

Entretanto, em muitos casos em que há **esforço de atividades**, e consequentemente, **PRODUTIVIDADE**, este não é devidamente mensurado pela técnica padrão de APF (Ponto de Função), como por exemplo: levantamento da visão do negócio, mapeamento de processos de negócios, treinamento em tecnologia da informação em geral, a elaboração de um CODE TABLE (CRUD), a inclusão de uma mensagem de texto, adaptação de layout etc.

Inúmeras literaturas abordam esse tópico e a necessidade de se medir o que se determinou chamar de “itens não mensuráveis”. Exemplo:

MANUAL SISP V2.3, item 8**Atividades Sem Contagem de Pontos de Função:**

“Deve-se ressaltar que, no processo de desenvolvimento de um projeto de software, há atividades que devem ser consideradas como complementares ou pré-requisitos ao processo de desenvolvimento, de modo que os esforços e produtos entregues devem ser contratados e remunerados em itens distintos do desenvolvimento por não se tratarem de atividades de desenvolvimento do software ou inerentes ao processo desenvolvimento do software.”

PRODEMGE – COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, anexo ii-i guia de contagem de pontos de função capítulo 6. itens não-mensuráveis

“Durante o desenvolvimento de um módulo de software, a remuneração do esforço das fábricas necessário à implementação de itens não mensuráveis é conseguida através do ajuste do preço estabelecido para o ponto de função, que normalmente inclui uma margem de segurança – baseada em valores médios de sistemas já implementados – destinada a remunerar o esforço realizado incluindo esses itens. No caso dos contratos baseados em ponto de função, os fornecedores fazem esse ajuste quando estabelecem o preço de seus serviços.”

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO^{vii}, guia de contagem de pontos de função, item 4.12

“Algumas manutenções em softwares não são passíveis de medição segunda a técnica Análise de Pontos de Função, mas, devido à existência dessas demandas e aos contratos de prestação de serviços, para calcular o esforço das atividades envolvidas nesses tipos de manutenção, houve uma equiparação do esforço ao ponto de função.”

O manual de Medição Funcional de Software, versão 4.0, do TCU, ^{viii} menciona também, no item 4, itens não mensuráveis, a necessidade de remunerar o esforço de atividades complementares ao processo de desenvolvimento/manutenção/suporte de software.

MANUAL DE MEDIÇÃO FUNCIONAL DE SOFTWARE VERSÃO 4, TCU, ITEM 4 Itens não mensuráveis

“Esta seção avalia a possibilidade de se derivar um número que deve ser somado ao tamanho funcional da medição para casos que não se encaixam claramente no processo de medição deste Manual. É uma forma comum no mercado para se tratar atividades que geram esforço considerável.”

Sendo assim, existe uma gama de atividades paralelas e complementares durante o processo de desenvolvimento, sustentação ou manutenção de software que não utiliza a técnica de ponto de função para estimar o esforço para calcular o valor do serviço, já que o PONTO DE FUNÇÃO mede apenas requisitos funcionais, conforme descrito no livro Análise de pontos de função: Medição, estimativas e gerenciamento de projetos de software; Editora Érica - Sob Demanda; 13^a edição; 2013^{ix}.

LIVRO ANÁLISE DE PONTOS DE FUNÇÃO: MEDIÇÃO, ESTIMATIVAS e GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE SOFTWARE, Capítulo 10

“Sabendo que a APF mede apenas requisitos funcionais do usuário para o software, deve-se prever na contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software, como remunerar as eventuais atividades que serão demandadas ao fornecedor e que não possuem relação direta com a entrega de requisitos funcionais.

Embora a maioria das demandas de um contrato de desenvolvimento e manutenção de software seja mensurável pela APF, ainda assim deve-se prever alternativas para medir o serviço que o fornecedor tiver de executar e que não possa ser medido pela APF.”

Porém, pode-se utilizar o PONTO DE FUNÇÃO como base para definir o valor de um item não mensurável, estimando a produtividade (esforço) e o valor deste item.

Temos como exemplo, o manual de medição funcional de software do TCU que utiliza o ponto de função como base para calcular os itens não mensuráveis. O capítulo 4 do manual destaca as atividades não mensuráveis, como por exemplo a execução de uma Carga de dados, e a utilização do ponto de função como base.

MANUAL DE MEDIÇÃO FUNCIONAL DE SOFTWARE VERSÃO 4.0 – TCU, capítulo 4

“Demandas de reexecução de scripts de atualização e de carga de dados poderão ser dimensionadas com 0,1 PF”

Outro exemplo é o guia de contagem de pontos de função da PRODEMGE que também utiliza o ponto de função como base para calcular os itens não mensuráveis. No capítulo 8 do guia, encontra-se a tabela de itens não mensuráveis que foi elaborada tomando o ponto de função como base.

PRODEMGE – COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, anexo ii-i guia de contagem de pontos de função capítulo 8

“Mudança de rótulo de botão – 0,04PF”

Para determinar o valor de um item não mensurável, o mais comum é procurar uma Tabela de Produtividade com a quantidade de HH (homem-hora) / PF (Ponto de Função), sendo que a tabela de produtividade abaixo do roteiro de contagem do Serpro ^xé a mais utilizada.

ROTEIRO DE MÉTRICAS SERPRO, item 3.2 Estimativa de Esforço de Projetos de Software, página 17

“O modelo simplificado de estimativas consiste em obter um índice de produtividade em horas/PF para o projeto em questão, e então multiplicar o tamanho em PF do Projeto pelo índice de produtividade, conforme a fórmula [Vazquez, 2010]^{vii}:

$Esforço (horas) = Tamanho (PF) \times Índice de Produtividade (HH/PF)$ ”

De acordo com a tabela de Produtividade do roteiro de métricas do Serpro, página 19, temos a relação horas/pontos de função para determinar a produtividade (esforço) por plataforma de desenvolvimento:

Roteiro de Métricas SERPRO			
Plataforma de Desenvolvimento	Produtividade (horas/PF)		
	Baixa	Média	Alta
Java Web não Distribuída	16	11	6
JCUPIM	41	28	15
Joomla	18	14	8
LASER XEROX	30	20	16
LIFERAY	16	12	8
LIGHTBASE	18	12	6
LOTUS NOTES	8	6	4
LTD	18	13	8
MIDDLEWARE	26	19	12
MOBILE - ANDROID	18	14	12
MOBILE - ANDROID E IOS	18	14	12
MOBILE - HTML 5 e JQUERY MOBILE	18	14	12
MOBILE - IOS	18	14	12
MOBILE - PHONEGAP	18	14	12
MOBILE - WINDOWS PHONE	18	14	12
NATURAL (Batch e On-Line)	12	10	8
Oracle Designer 2000	12	6	4
PENTAHO (Projetos PENTAHO Não BI)	7	6	5
PHP	15	10	5
PL/SQL de demais SGBDs	11	9	7
PROJETOS DE GEOPROCESSAMENTO	27	19	11

O roteiro de métricas preconiza o uso da produtividade média para projetos similares ao e-Cidade.

ROTEIRO DE MÉTRICAS SERPRO, item 3.2 Estimativa de Esforço de Projetos de Software, página 21

“Em geral, projetos típicos devem ser estimados com a produtividade média.”

Como o e-Cidade é desenvolvido em PHP, temos a seguinte produtividade média:

1 PONTO DE FUNÇÃO (PF) corresponde a **10 HORAS DE ESFORÇO**.

Então, para calcular o valor de um item não mensurável, será necessário identificar o esforço para execução deste item e realizar uma regra de 3, levando-se em consideração 1 PF igual a 10 horas.

Para exemplificar tal relação, se uma capacitação (treinamento) para ser realizada são necessárias 6 horas em média, então o valor a ser cobrado pela capacitação será 0,6 PF ou 0,1 PF por hora.

Este anexo trata apenas de itens não mensuráveis que apoiam o desenvolvimento e manutenção de software. O ANEXO VII irá tratar de itens não mensuráveis de suporte operacional.

Foi utilizado como fonte de pesquisa e modelo o termo de referência do DER - DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, de 28/04/2022^{xi} - cujo valores tiveram como base, IFPUG^{xii}:

Item	Fator de Equivalência em PF	Especificidade	Descrição
Análise de impacto de alterações nos objetos de BD	0,5	0,5 PF por análise	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, análise de tabelas, capacidade de banco, servidores, performance, <i>schemas</i> , <i>procedures</i> , <i>triggers</i> , consultas afetadas.

Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

			Voltado para disponibilidade e performance. Entregáveis: Parecer técnico sobre o resultado da análise indicando as ações necessárias para correção, melhoria se houverem. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Pesquisa e seleção de imagens figuras,	0,3	0,3 PF por imagem, foto ou ícone	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, considera-se como pesquisa e seleção de imagens o trabalho de pesquisa, identificação e seleção de fotos para utilização em composições de trabalhos de design de qualquer natureza, conforme identificados abaixo. Os ajustes e correções necessárias podem ser tratados por atividade específica, anteriormente citada. Não inclui pagamento de direitos autorais para as fotografias, ícones ou figuras selecionadas, o que deve ser tratado à parte entre o órgão solicitante e a Pessoa Jurídica executora do trabalho. Entregáveis: Parecer técnico sobre a pesquisa ou seleção de imagens com a contagem e disponibilização das imagens para aprovação. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Criação - arte de logomarca / identidade Visual	1	1,0 PF por Logomarca	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, Criação/Reformulação de arte única e personalizada de logomarca em vetor. Extensões dos formatos de entrega: .ai ou .cdr Pode ser solicitada a entrega em formato de imagem (jpeg, bmp etc.) Entregáveis: Apresentação da Arte ou identidade visual com as justificativas e opções de escolha, disponibilização das escolhas vetorizadas. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Consultoria para soluções de implementação de novas funcionalidades do e-Cidade.	1,5	1,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, consultoria para falar sobre as funcionalidades disponíveis na versão atual utilizada ou na master do e-cidade que não são utilizadas. Entregáveis:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

			Relatório técnico, contendo estimativa para implementação das funcionalidades, além dos impactos e adaptações para utilização. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Relatório/Plano de Ação para resolver em definitivo a aplicação de medida de contorno	1,5	1,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, relatório técnico com o planejamento de atividades para solucionar em definitivo as soluções que foram realizadas aplicando medida de contorno. Entregáveis: Parecer técnico sobre o resultado da análise indicando o plano de ações necessárias para correção, melhoria se houverem. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Avaliação de Acessibilidade – UX - curta duração	0,8	0,8 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, avaliação de acessibilidade de sítios, hotspots ou portais, com níveis de prioridade 1, 2 e 3, em projetos de sítios, hotspots ou portais. Entregáveis: Relatório de avaliação de acessibilidade, com erros identificados e correções sugeridas. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Avaliação de Acessibilidade – UX - média duração	1,5	1,5 PF por atividade	
Avaliação de Acessibilidade – UX - longa duração	3	3,0 PF por atividade	
Acompanhamento de configuração de servidores	1,5	1,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, acompanhamento do trabalho de equipes de infraestrutura, desenvolvimento externo ou consultoria, durante configuração de servidores de desenvolvimento, homologação ou produção, quando requisitado. Entregáveis: Relatório dos servidores configurados e relatório de acompanhamento.
Desenho da arquitetura do ambiente do sistema	1	1,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, desenho, utilizando ferramenta específica para tal atividade, da arquitetura do ambiente do e-Cidade. Entregáveis: Relatório com as informações da arquitetura do ambiente do sistema e desenho atualizado com data da última revisão. Acordo de nível de serviço:

Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

Até 5 dias úteis

Fonte: /Termo de Referência DER-ES - Departamento de Estradas de Rodagem do Espírito Santo – 2022
https://der.es.gov.br/Media/der/Consulta_Publica/TR_-_F%C3%A1brica_de_Software_-_Atualizado_v.3.pdf

OBSERVAÇÕES:

- i. Os valores de conversão são estimados, podendo ser reajustados conforme avaliação da base histórica dos serviços realizados pela CONTRATANTE.
- ii. Todas as atividades realizadas deverão integrar relatório mensal de medição, apenas após aprovação da equipe de projetos da CONTRATANTE ou do usuário demandante.
- iii. A medição não é cumulativa dentro da mesma funcionalidade, ou seja, caso uma funcionalidade possua itens mensuráveis e itens não mensuráveis (por exemplo: uma alteração no processo elementar e uma alteração de layout na mesma tela), apenas os itens **mensuráveis** devem ser **contados**.
- iv. A medição de itens não mensuráveis deve ser realizada em separado da medição de **desenvolvimento/manutenção e de itens de suporte** do ANEXO VII, e devem ser somadas à quantidade a ser faturada.
- v. A tabela não é exaustiva, ou seja, identificando-se novos itens não mensuráveis, eles podem ser adicionados à esta tabela em versões posteriores deste guia, ao longo do contrato, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- vi. Caso seja identificado algum item não contemplado na tabela, deverá ser encaminhada solicitação fundamentada para a equipe de projetos da CONTRATANTE, que analisará a pertinência da inclusão na referida tabela.
- vii. Tendo em vista que já foram identificados casos concretos do uso incorreto do Ponto de Função, cabe reforçar que atividades cuja natureza difere totalmente do objeto não podem ser remuneradas por pontos por função, são exemplos:
 - a. Deslocamentos e viagens de integrantes da contratada para prestação dos serviços em diferentes localidades;
 - b. Suporte ao Usuário e à Rede no uso do software desenvolvido, principalmente quando englobando atividades como instalação de microcomputadores e demais periféricos.

ANEXO VII

Os itens de suporte técnico e operacional não mensuráveis pela técnica de Análise de Pontos de Função, terão sua quantidade de PF definidos conforme tabela a seguir.

Os itens não mensuráveis estão em conformidade com o roteiro de métricas de software SISP – Versão 2.3

Manual SISP V2.3, item 8**Atividades Sem Contagem de Pontos de Função:**

“Deve-se ressaltar que, no processo de desenvolvimento de um projeto de software, há atividades que devem ser consideradas como complementares ou pré-requisitos ao processo de desenvolvimento, de modo que os esforços e produtos entregues devem ser contratados e remunerados em itens distintos do desenvolvimento por não se tratarem de atividades de desenvolvimento do software ou inerentes ao processo desenvolvimento do software.”

Os valores de conversão são estimados, podendo ser reajustados conforme avaliação da base histórica dos serviços realizados pela CONTRATANTE.

Todas as atividades realizadas deverão integrar relatório mensal de medição, apenas após aprovação da equipe de projetos da CONTRATANTE ou do usuário demandante.

A medição de itens de suporte deverá ser realizada em separado da medição de desenvolvimento/manutenção e de itens não mensuráveis do ANEXO VI, e devem ser somadas à quantidade a ser faturada.

A tabela não é exaustiva, ou seja, identificando-se novos itens de serviço de suporte, eles podem ser adicionados à esta tabela em versões posteriores deste guia, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Caso seja identificado algum item não contemplado na tabela abaixo, deverá ser encaminhada solicitação fundamentada para a equipe de projetos CONTRATANTE, que analisará a pertinência da inclusão na referida tabela.

Utilizou-se como referência a relação de 1 Ponto de Função correspondendo a 10 horas de esforço, conforme detalhado e descrito no ANEXO VI.

Foi utilizado como fonte de pesquisa e modelo o termo de referência do DER - DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, de 28/04/2022, que especificou a tabela abaixo:

Item	Fator de Equivalência em PF	Especificidade	Descrição
Análise de viabilidade de soluções – simples	0,5	0,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, elaboração de pesquisa comparativa de funcionalidades de soluções Entregáveis: Parecer técnico sobre a viabilidade da solução no sistema e-Cidade. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Análise de viabilidade de soluções – média complexidade	1,5	1,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, elaboração de pesquisa comparativa de funcionalidades de soluções, com indicativo de aderência e impactos na arquitetura da CONTRATANTE Entregáveis: Parecer técnico sobre a viabilidade da solução no sistema e-Cidade. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Análise de viabilidade de soluções – complexa	3	3,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, elaboração de pesquisa comparativa de funcionalidades de soluções, indicativo de aderência e impactos na arquitetura da CONTRATANTE, e com estudo de caso de outras implementações similares Entregáveis: Parecer técnico sobre a viabilidade da solução no sistema e-Cidade. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Análises das mudanças e manutenção de programas/scripts executados pela equipe do município ou terceiros – simples	1	1,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, validação do código próprio ou de terceiros para garantia de qualidade, conformidade, segurança e integridade, realização dos testes necessários à garantia do pleno funcionamento do sistema. Entregáveis: Parecer técnico sobre a conformidade, qualidade, segurança e integridade do código, segurança e resultado dos testes automatizados (quando houver). Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Análises das mudanças e manutenção de programas/scripts executados pela equipe do município ou terceiros – média complexidade	2	2,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, validação do código próprio ou de terceiros para garantia de qualidade, conformidade, segurança e integridade, realização dos testes necessários à garantia do pleno funcionamento do sistema. Entregáveis: Parecer técnico sobre a conformidade, qualidade, segurança e integridade do código, segurança e resultado dos testes automatizados. Acordo de nível de serviço:

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

			Até 6 dias úteis
Análises das mudanças e manutenção de programas/scripts executados pela equipe do município ou terceiros – complexa	3	3,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, validação do código próprio ou de terceiros para garantia de qualidade, conformidade, segurança e integridade, realização dos testes necessários à garantia do pleno funcionamento do sistema. Entregáveis: Parecer técnico sobre a conformidade, qualidade, segurança e integridade do código, segurança e resultado dos testes automatizados. Acordo de nível de serviço: Até 8 dias úteis
Apostila/Manual (correção)	0,5	0,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, Correção e/ou validação de apostila/manual pré-existente. Entregáveis: Apostila/manual corrigido com atualização da data da revisão e indicação das mudanças. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Apostila/Manual – simples	0,8	0,8 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, criação de apostila/manual simples (com até 10 imagens). Entregáveis: Apostila/manual com data de criação/revisão. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Apostila/Manual – média	1	1,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, criação de apostila/manual média (de 11 a 20 imagens). Entregáveis: Apostila/manual com data de criação/revisão. Acordo de nível de serviço: Até 5 dias úteis
Apostila/Manual - complexa	1,2	1,2 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, criação de apostila/manual complexa (com mais de 20 imagens). Entregáveis: Apostila/manual com data de criação/revisão. Acordo de nível de serviço:

Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

			Até 5 dias úteis
1 Curso/ Treinamento/ Capacitação remoto	0,15	0,15 PF por hora	Atividades: Levantamento das necessidades de treinamento, projetar e planejar o treinamento, execução do treinamento, aplicar a avaliação dos resultados do treinamento, solicitar o preenchimento da lista de presença, elaborar o conteúdo visual e/ou material a ser utilizado pelo responsável por ministrar o curso durante o treinamento Tempo Estimado: Em média 6 horas/dia Entregáveis: Relatório de atividades, plano de ação da capacitação, registro na ferramenta de chamados do treinamento realizado, disponibilização do material utilizado na capacitação, que deverá ser aprovado previamente pelo contratante para serem considerados (quando houver), compartilhamento da gravação com os usuários (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável
2 Workshop remoto	0,25	0,25 PF por hora	Atividades: Levantamento dos assuntos do workshop, projetar e planejar a apresentação de acordo com as rotinas utilizadas, solicitar o preenchimento da lista de presença, elaborar o conteúdo visual e/ou material a ser utilizado pelo responsável por ministrar, responder as perguntas dos usuários. Tempo Estimado: Em média 4 horas/dia Entregáveis: Relatório de atividades, roteiro dos assuntos apresentados, registro na ferramenta de chamados do workshop realizado, disponibilização do material utilizado (quando houver), compartilhamento da gravação com os usuários (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável
3 Palestra remoto	0,3	0,3 PF por hora	Atividades: Projetar e planejar a apresentação de acordo com o assunto a ser abordado ou rotinas utilizadas, solicitar o preenchimento da lista de presença, elaborar o conteúdo visual e/ou material a ser utilizado pelo responsável por palestrar.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

			Tempo Estimado: Em média 2 horas/dia Entregáveis: Registro na ferramenta de chamados da palestra realizada, disponibilização do material utilizado (quando houver), compartilhamento da gravação com os usuários (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável
1Curso/ Treinamento presencial/Capacitação presencial	0,20	0,20 PF por hora	Atividades: Levantamento das necessidades de treinamento, projetar e planejar o treinamento, execução do treinamento, aplicar a avaliação dos resultados do treinamento, solicitar o preenchimento da lista de presença, elaborar o conteúdo visual e/ou material a ser utilizado pelo responsável por ministrar o curso durante o treinamento Tempo Estimado: Em média 6 horas/dia Entregáveis: Relatório de atividades, plano de ação da capacitação, registro na ferramenta de chamados do treinamento realizado, disponibilização do material utilizado na capacitação, que deverá ser aprovado previamente pelo contratante para serem considerados (quando houver), compartilhamento da gravação com os usuários (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável
2Workshop presencial	0,50	0,50 PF por hora	Atividades: Levantamento dos assuntos do workshop, projetar e planejar a apresentação de acordo com as rotinas utilizadas, solicitar o preenchimento da lista de presença, elaborar o conteúdo visual e/ou material a ser utilizado pelo responsável por ministrar, responder as perguntas dos usuários. Tempo Estimado: Em média 4 horas/dia Entregáveis: Relatório de atividades, roteiro dos assuntos apresentados, registro na ferramenta de chamados do workshop realizado, disponibilização do material utilizado (quando houver), compartilhamento da gravação com os usuários (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável

Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

3 Palestra presencial	0,8	0,8 PF por hora	Atividades: Projetar e planejar a apresentação de acordo com o assunto a ser abordado ou rotinas utilizadas, solicitar o preenchimento da lista de presença, elaborar o conteúdo visual e/ou material a ser utilizado pelo responsável por palestrar. Tempo Estimado: Em média 2 horas/dia Entregáveis: Registro na ferramenta de chamados da palestra realizada, disponibilização do material utilizado (quando houver), compartilhamento da gravação com os usuários (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável
Treinamento áudio visual, não presencial – elaboração sem edição, sem narração	0,25	0,25 PF por hora de gravação	Atividades: Levantamento das necessidades de treinamento, projetar e planejar o treinamento, execução do treinamento, elaboração de vídeo tutorial de utilização de ferramenta, com navegação em tela, sem edição Tempo Estimado: Em média 15 a 30 minutos de gravação por treinamento Entregáveis: Registro na ferramenta de chamados com as informações do treinamento realizado, disponibilização da gravação. Acordo de nível de serviço: Não aplicável
Pesquisa para definição de uso de novas tecnologias a serem implementadas no e-Cidade	1,5	1,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, pesquisa da nova tecnologia de mercado com emissão de parecer técnico sobre os impactos no sistema e-Cidade. Entregáveis: Parecer técnico sobre impactos no sistema e-Cidade. Acordo de nível de serviço: Até 10 dias úteis
Operação assistida	0,20	0,20 PF por hora	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, acompanhar os usuários na execução de rotinas nas aplicações para esclarecer dúvidas na prática, acompanhar os usuários quando da utilização de funcionalidades para que haja uma ambientação por parte dos usuários, possibilitando dessa forma explicar detalhadamente o funcionamento dos

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

			procedimentos e os respectivos impactos, acompanhar os usuários em um período pós capacitação, para que seja possível ao usuário ter mais segurança na utilização das rotinas, principalmente nas mais críticas,acompanhar os usuários no entendimento de problemas relatados no sistema, para reproduzir ou até mesmo entender um problema ou dúvida mais complexa relatada e que não pode ser entendida e/ou reproduzida pelo suporte nível 1 e 2,participar de reuniões para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área Tempo Estimado: Em média 8 horas/dia Entregáveis: Relatório técnico contendo o registro todas as ocorrências realizadas durante o atendimento, bem como os detalhes sobre o conteúdo do que foi discutido e analisado, relação das rotinas/funcionalidades/processos do sistema envolvidas, ata de reunião (quando houver). Acordo de nível de serviço: Não aplicável
Visita técnica	0,20	0,20 PF por hora	Atividades: Realizar visitas presenciais para atendimento a demandas descritas nos chamados que não puderam ser solucionadas de forma remota, acompanhar a resolução dos chamados no local do cliente, gerar documentação necessária para confirmação da solução do problema,prestar apoio ao usuário na utilização do sistema, tirar dúvidas, responder a questionamentos sobre a operação do sistema, participar de reuniões sobre esclarecimentos de chamados em aberto, registro na ferramenta de chamados, participar de reuniões para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área Tempo Estimado: Em média 4 horas/dia Entregáveis: Relatório de confirmação da visita, registrando todas as ocorrências realizadas na visita na ferramenta de chamados, ateste de demandantes sobre realização da visita, ata de reunião. Acordo de nível de serviço:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

			Não aplicável
Modelagem de processos	2,0	2,0 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, documentação de etapa contendo nome do processo, etapas, áreas envolvidas, atores, objetivos/descrição do processo, entradas e saídas, controles e indicadores de desempenho, apresentação de protótipo do processo, compartilhamento da gravação da apresentação do processo (quando houver). Entregáveis: Documentação do processo levantado, modelado em BPMN e aprovado pelos envolvidos. Acordo de nível de serviço: Não aplicável
Melhoria de Processos	1,5	1,5 PF por atividade	Atividades: Registro na ferramenta de chamados, documentação de etapa contendo nome do processo, etapas, áreas envolvidas, atores, objetivos/descrição do processo, entradas e saídas, controles e indicadores de desempenho, apresentação da proposta de melhoria, incluir projeção de cenário ou tendência de indicador, compartilhamento da gravação da apresentação do processo (quando houver). Entregáveis: Proposta de melhoria de processo aprovada pelos envolvidos Documentação do processo melhorado, modelado em BPMN e aprovado pelos envolvidos. Acordo de nível de serviço: Não aplicável

Fonte: /Termo de Referência DER-ES - Departamento de Estradas de Rodagem do Espírito Santo – 2022
https://der.es.gov.br/Media/der/Consulta_Publica/TR_-_F%C3%A1brica_de_Software_-_Atualizado_v.3.pdf

1 Curso/treinamento/capacitação: Consiste no detalhamento de determinado assunto ou conjunto de temas com o foco de “treinar” ou “ensinar a fazer”. O foco está mais na teoria que na prática, porém não a exclui. É indicado para pessoas que têm baixo ou nenhum conhecimento sobre o assunto. É elaborado material para ser entregue para o usuário
2 Workshop: Seu objetivo consiste em aprofundar a discussão sobre temas específicos e, para isso, apresenta casos práticos. Objetiva-se detalhar, aprofundar um determinado assunto de maneira mais prática. O público participa intensamente, normalmente com um moderador. É elaborado material para ser entregue para o usuário
3 Palestra: Tem o objetivo de apresentar de forma sucinta alguma novidade, por isso possui curta duração. É elaborado material para ser entregue para o usuário

OBSERVAÇÃO:

Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)
 Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação
 Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

Tendo em vista que já foram identificados casos concretos do uso incorreto do Ponto de Função, cabe reforçar que atividades cuja natureza difere totalmente do objeto não podem ser remuneradas por pontos por função, são exemplos:

- i. Deslocamentos e viagens de integrantes da contratada para prestação dos serviços em diferentes localidades;
- ii. Suporte ao Usuário e à Rede no uso do software desenvolvido, principalmente quando englobando atividades como instalação de microcomputadores e demais periféricos.

ANEXO VIII**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

- Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características dos serviços a serem desenvolvidos e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, dias úteis e dias corridos, números que expressam quantidades físicas;
- Os indicadores de níveis de serviços estão de acordo com as recomendações das Portarias: **SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 e SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;**
- No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que houver indisponibilidade da área demandante, alteração de escopo, as demandas estiverem suspensas ou não estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- Durante os primeiros **trinta dias do contrato**, a **critério** da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas as sanções decorrentes do não cumprimento dos indicadores de níveis de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de execução dos serviços contratados estão em andamento.
- Os indicadores de nível de serviço e desempenho previstos, com os níveis de sanções aplicados sobre os serviços prestados pela CONTRATADA, são:

Seq	Indicador	Descrição
1	ICA	Indicador de Conformidade dos Artefatos
2	IAP	Indicador de Atendimentos aos Prazos
3	IAE	Indicador de Aceitação de Entrega
4	IAD	Indicador Administrativo
5	TIS	Tratamento de incidentes/suporte técnico/manutenção corretiva
6	IIE	Indicadores de Infraestrutura

- O não cumprimento dos valores mínimos exigidos descritos nos itens da tabela acima poderão ensejar sanções que implicarão na redução dos valores dos serviços prestados pela CONTRATADA no referido mês bem como em outras sanções descritas no item “*Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento*”.
- Cada indicador possui um redutor que é aplicado, indicando o percentual que deverá ser aplicado de redução na nota-fiscal do referido serviço, caso exista alguma sanção a ser aplicada.
- No final do período de faturamento, a CONTRATANTE irá aplicar o percentual de redução, somando os percentuais de cada item da tabela acima. A soma terá um limite máximo de redução de 10%.

Exemplo					
Ao aplicar os indicadores de avaliação para o mês 01, foi estabelecida a seguinte redução:					
ICA: 0%	IAP: 4%	IAE: 0%	IAD: 5%	TIS: 0%	IIE=0%
Redução a ser aplicada no valor final da Nota-Fiscal no mês 01 : $0+4+0+5+0=$ 9% de redução					
Ao aplicar os indicadores de avaliação para o mês 02, foi estabelecida a seguinte redução:					
ICA: 2%	IAP: 4%	IAE: 2%	IAD: 7%	TIS: 10%	IIE=1%
Redução a ser aplicada no valor final da Nota-Fiscal no mês 02 : $2+4+2+0+7+1=$ 26% de redução Porém de acordo com o item h, será aplicada uma redução de 10%					

- i) Ao percentual de glosa, **serão aplicadas também as sanções, se houver**, descritas no item 8.32 “Sanções Administrativas”.

i. Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA

Indicador	ICA - Indicador de Conformidade dos Artefatos												
Descrição/Objetivo do Indicador	Mostrar o nível de conformidade dos artefatos produzidos com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, independentemente do nível de complexidade e da quantidade de ocorrências de inconformidades. Aplica-se a quaisquer artefatos e processos resultantes de uma entrega, como documentação, disponibilização no repositório, código-fonte, modelo de dados, anexos obrigatórios no chamado, procedimento e POPs de atendimento acordados, implementação em produção, documentação de infraestrutura, documentos a serem produzidos nos serviços de sustentação etc. QUALQUER ARTEFATO. Quando for detectada alguma inconformidade em algum artefato de uma entrega, toda ela será considerada para fins de cálculo do indicador. Com esta estratégia, a CONTRATADA deverá primar pela qualidade de todos os artefatos produzidos, sem priorizar a codificação em detrimento da documentação necessária. Objetivo deste indicador: Medir a qualidade da elaboração dos artefatos que suportam a execução dos serviços. Aplica-se para todos os serviços contratados: Projeto, Sustentação e Infraestrutura.												
Meta do Indicador	ICA aceitável é de 0,95 => 95% (noventa e cinco por cento) de aceitação de artefatos.												
Método de Medição (Fórmula)	$ICA = 1 - (\Sigma \text{Entregas com inconformidade em artefato no período} / \Sigma \text{Entregas no período})$												
Fonte	Todos os artefatos produzidos no período que poderão estar em um determinado repositório ou na ferramenta de Gestão de Serviços, caso seja utilizada.												
Forma de Coleta	Manual, através da análise dos artefatos disponibilizados no Repositório ou na Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados, caso seja utilizada.												
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato												
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA												
Periodicidade	Apuração em rotina mensal												
Fator de Nível de Serviço (FNS)	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ICA: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICA</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,95 ou acima</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>0,88 a 0,94</td><td>2% desconto</td></tr> <tr> <td>0,82 a 0,87</td><td>3% desconto</td></tr> <tr> <td>0,76 a 0,81</td><td>4% desconto</td></tr> </tbody> </table>	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICA		Intervalo	Redutor	0,95 ou acima	0%	0,88 a 0,94	2% desconto	0,82 a 0,87	3% desconto	0,76 a 0,81	4% desconto
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICA													
Intervalo	Redutor												
0,95 ou acima	0%												
0,88 a 0,94	2% desconto												
0,82 a 0,87	3% desconto												
0,76 a 0,81	4% desconto												

		0,60 a 0,75	5% desconto
		Abaixo de 0,60	10% desconto
		META: ICA QUANTO MAIOR MELHOR	
Exemplo	Em determinado mês, a CONTRATADA apresentou a execução para posterior recebimento dos seguintes serviços:		
	PROJETOS: foram realizadas 3entregas referente a um projeto.		
	SUSTENTAÇÃO: 200 atendimentos de chamados executados no mês.		
	INFRAESTRUTURA: Relatório técnico mensal demonstrando a execução do serviço no mês.		
	PROJETO	SUSTENTAÇÃO	INFRAESTRUTURA
	Projeto: De 3 entregas no mês, 2 apresentavam inconsistências no modelo de documentação, com problema de conformidades com os modelos acordados.	Dos 200 atendimentos no mês, 25 apresentavam problemas com falta de documentação e sem POPS (PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – scripts de atendimento), estando não conforme com os modelos e processos acordados:	Relatório não estava no modelo acordado de apresentação do modelo de relatório de infraestrutura.
	Desta forma, o Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA será calculado da seguinte forma:	Desta forma, o Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA será calculado da seguinte forma:	Desta forma, o Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA será calculado da seguinte forma:
	ICA = 1 – (Σ Entregas com inconformidade em artefato no período / Σ Entregas no período)	ICA = 1 – (Σ Entregas com inconformidade em artefato no período / Σ Entregas no período)	ICA = 1 – (Σ Entregas com inconformidade em artefato no período / Σ Entregas no período)
	ICA = 1 – (2/3) = 0,33	ICA = 1 – (25/200) = 0,88	ICA = 1 – (1/1) = 0
	De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma redução de 10% no valor da nota-fiscal do projeto.	De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma redução de 2% no valor da nota-fiscal do referido mês do serviço de sustentação.	De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma redução de 10% no valor da nota-fiscal do serviço de infraestrutura.

ii. Indicador de Atendimento aos Prazos – IAP

Indicador	IAP – Indicador de Atendimento aos prazos												
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por objetivo avaliar o cumprimento de prazos de atendimento aos chamados de sustentação e de entregas de artefatos de projetos acordados, tendo por objetivo fomentar a atuação tempestiva e preventiva dos serviços contidos no catálogo de serviços e mensurados em VALOR FIXO MENSAL ou projetos remunerados em PF (Ponto de Função). Para efetivo cálculo do indicador são comparados os chamados atendidos no prazo com a quantidade de chamados atendidos no período, e De quantos artefatos de projetos foram entregues no prazo com a quantidade de artefatos. Neste cálculo não são incluídos os chamados de manutenção corretiva. Este possui um indicador próprio: TIS Objetivo deste indicador: Medir o prazo e tempo de atendimento das solicitações Aplica-se aos serviços de projetos e sustentação.												
Meta do Indicador	IAP aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) de atendimento no prazo.												
Método de Medição (Fórmula)	$IAP = 100 * \Sigma (\text{Quantidade de chamados atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de chamados})$												
Fonte	Chamados registrados na Central de Atendimentos e-Niterói.												
Forma de Coleta	Manual. Serão extraídos os chamados a partir da Central de Atendimento e-Niterói.												
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato												
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA												
Periodicidade	Apuração em rotina mensal												
Fator de Nível de Serviço (FNS)	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAP: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAP</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Igual ou acima de 90%</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>De 80% a 89%</td><td>3% desconto</td></tr> <tr> <td>De 70% a 79%</td><td>5% desconto</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 70%</td><td>10% desconto</td></tr> </tbody> </table> META: IAP QUANTO MAIOR MELHOR	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAP		Intervalo	Redutor	Igual ou acima de 90%	0%	De 80% a 89%	3% desconto	De 70% a 79%	5% desconto	Abaixo de 70%	10% desconto
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAP													
Intervalo	Redutor												
Igual ou acima de 90%	0%												
De 80% a 89%	3% desconto												
De 70% a 79%	5% desconto												
Abaixo de 70%	10% desconto												

Exemplo	Em determinado mês, a CONTRATADA apresentou a execução para posterior recebimento dos seguintes serviços: PROJETOS: foram realizadas 8 entregas referente a um projeto. SUSTENTAÇÃO: 160 atendimentos de chamados executados no mês.	
	PROJETO De 8 artefatos de projetos para serem entregues no mês, 1 artefato foi entregue atrasado, portanto, 7 no prazo. Desta forma, o Indicador de Atendimento aos Prazos – IAP será calculado da seguinte forma: $\text{IAP} = 100 * (\Sigma (\text{Quantidade de entregas de projetos no prazo} / \text{Quantidade total de entregas}))$ $\text{IAP} = 100 * \Sigma (7 / 8) = \mathbf{88\%}$ De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma redução de 3% no valor da nota-fiscal do projeto.	SUSTENTAÇÃO O que foi realizado – 160 chamados 1) 40 chamados para o serviço de TIRAR DÚVIDA, 2) 100 chamados para o serviço de MANUTENÇÕES DE PEQUENO PORTE 3) 20 chamados para o serviço de PARAMETRIZAÇÕES E CUSTOMIZAÇÕES Desse total, tivemos 10 chamados com SLAs não cumpridas. E 140 com SLAs cumpridas. Desta forma, o Indicador de Atendimento aos Prazos – IAP será calculado da seguinte forma: $\text{IAP} = 100 * (\Sigma (\text{Quantidade de chamados no prazo} / \text{Quantidade total de chamados}))$ $\text{IAP} = 100 * \Sigma (140 / 160) = \mathbf{88\%}$ De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma redução de 3% no valor da nota-fiscal do referido mês do serviço de sustentação.

iii. Indicador de Aceitação de Entrega - IAE

Indicador	IAE – Indicador de Aceitação de Entrega
Descrição/Objetivo do Indicador	O objetivo deste indicador é avaliar a aceitação da demanda entregue. Esse indicador descarta do cálculo as entregas rejeitadas, por não atenderem aos padrões mínimos estabelecidos. Importante destacar que a sugestão de modelo estabelece um peso 3 vezes maior para as entregas integralmente aceitas em comparação às parciais. Logo, recomenda-se que qualquer alteração no indicador considere como superior o peso das entregas totalmente aceitas. Importante mencionar também a diferença entre os indicadores ICA, Indicador de Conformidade dos Artefatos, e o IAE. O ICA está direcionado para os artefatos/documentações/etc. que deverão estar relacionadas no serviço prestado, contendo assim as evidências que ele foi executado. Exemplo: ▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de infraestrutura, apresenta o relatório de infraestrutura sem a evidência de que o serviço de monitoramento foi prestado, o indicador ICA será usado para identificar o % de glosa, pois há uma inconformidade ▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de sustentação, apresenta o relatório de chamados atendidos e um deles não tem um artefato obrigatório que deveria ter sido anexado, o ICA será usado para identificar o % de glosa, pois há uma inconformidade ▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança de um projeto, apresenta as evidências, porém não é apresentado o relatório de encerramento, artefato obrigatório, o ICA será usado para identificar o % de glosa pois há uma inconformidade Já o IAE está vinculado a validação em relação ao serviço prestado, se aceita ou não o serviço como realizado, concluído. Exemplo: ▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de infraestrutura, apresenta o relatório de infraestrutura com todas as evidências, porém o relatório apresenta informações inconsistentes (“não batem”). A CONTRATANTE não aceita o relatório por apresentar distorções. O IAE será usado para calcular o % de glosa. ▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de sustentação, apresenta a lista de chamados, com todas as evidências, porém um chamado o usuário não concordou com a execução e não aprovou o chamado, e mesmo assim foi fechado pela CONTRATADA. O IAE será usado para calcular o % de glosa, já que não houve o “aceite” do usuário. ▪ A CONTRATADA, ao realizar a cobrança de um projeto, apresentou todas os artefatos do projeto, porém o relatório de encerramento não foi aprovado pelo usuário. O IAE será usado para calcular o % de glosa, já que não houve o “aceite” do usuário. <u>Objetivo deste indicador:</u> Medir a aceitação e validação do serviço prestado. Aplica-se para todos os serviços contratados: Projeto, Sustentação e Infraestrutura
Meta do Indicador	IAE aceitável até maior ou igual a 75%
	$IAE = ((Q_i + (Q_p/3)) * 100) / Q_t$ Onde:

Método de Medição (Fórmula)	Qi= Quantidade de entregas aceitas integralmente Qp = Quantidade de entregas aceitas parcialmente Qt = Quantidade total de entregas no período																
Fonte	No momento da coleta de informações para a fiscalização.																
Forma de Coleta	Manual																
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato																
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA																
Periodicidade	Apuração em rotina mensal																
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAS: <table><tr><th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAE</th></tr><tr><td>Intervalo</td><td>Redutor</td></tr><tr><td>90% ou acima</td><td>0,00</td></tr><tr><td>75% a 89%</td><td>3% desconto</td></tr><tr><td>De 65% a 74%</td><td>5% desconto</td></tr><tr><td>De 55% a 64%</td><td>8% desconto</td></tr><tr><td>Abaixo de 55%</td><td>10% desconto</td></tr></table> Observação: Arredondar sempre o % META: IAE QUANTO MAIOR MELHOR			FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAE		Intervalo	Redutor	90% ou acima	0,00	75% a 89%	3% desconto	De 65% a 74%	5% desconto	De 55% a 64%	8% desconto	Abaixo de 55%	10% desconto
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAE																	
Intervalo	Redutor																
90% ou acima	0,00																
75% a 89%	3% desconto																
De 65% a 74%	5% desconto																
De 55% a 64%	8% desconto																
Abaixo de 55%	10% desconto																
Exemplo	Em determinado mês, a CONTRATADA apresentou a execução para posterior recebimento dos seguintes serviços: PROJETOS: foram entregues 3 artefatos referente a um projeto. SUSTENTAÇÃO: 200 atendimentos de chamados executados no mês. INFRAESTRUTURA: Apresentação do relatório de infraestrutura.																
	PROJETO Dos 3 artefatos do projeto para serem entregues no mês, 1 artefato o usuário rejeitou (“não aceite”). Desta forma, o Indicador de Aceitação de Entrega - IAE será calculado da seguinte forma: IAE = ((Qi + (Qp/3)) * 100) / Qt IAE = ((2+ (1/3)) * 100) / 3 = 77% De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma redução de 3% no valor da nota-fiscal do projeto.	SUSTENTAÇÃO Dos 200 chamados apresentados no mês, 5 chamados o usuário não homologou e deu o “não aceite” . Desta forma, o Indicador de Aceitação de Entrega - IAE será calculado da seguinte forma: IAE = ((Qi + (Qp/3)) * 100) / Qt IAE = ((195+ (5/3)) * 100) / 200 = 98% De acordo com a tabela FNS, NÃO SERÁ aplicada	INFRAESTRUTURA Não houve aceite no relatório apresentado por distorções nas evidências apresentadas. Desta forma, o Indicador de Aceitação de Entrega - IAE será calculado da seguinte forma: IAE = ((Qi + (Qp/3)) * 100) / Qt IAE = ((0+ (1/3)) * 100) / 1 = 33% De acordo com a tabela FNS, será aplicada uma														

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

		nenhuma glosa na nota-fiscal da sustentação.	redução de 10% no valor da nota-fiscal do projeto.
--	--	--	---

iv. Indicador Administrativo - **IAD**

Além das glosas aplicadas aos indicadores técnicos destacados neste ANEXO, farão parte também glosas administrativas.

Esse indicador prevê a definição de uma lista de itens com pontuações específicas, apurados durante a execução contratual todas as vezes nas quais um evento expressamente previsto ocorrer no caso concreto.

Mensalmente as pontuações obtidas são apuradas para que se verifiquem as glosas cabíveis. Uma tabela progressiva estabelece percentuais de redução da fatura conforme faixa de prontos nas quais a avaliação mensal será enquadrada.

As glosas administrativas não se confundem com sanções administrativas.

As sanções administrativas contratuais e as glosas administrativas, embora ambas representem mecanismos de penalização em contratos administrativos, diferem substancialmente em sua natureza e aplicação. As sanções contratuais, são aplicadas em decorrência do descumprimento de obrigações previstas no contrato, visando coibir a reincidência e assegurar o cumprimento das cláusulas estabelecidas. Sua aplicação demanda um processo administrativo, garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa do contratado, e pode culminar em multas, advertências, suspensão ou até rescisão contratual.

Por outro lado, as glosas administrativas, de natureza compensatória, consistem em descontos aplicados no valor a ser pago ao contratado na sua fatura, decorrentes da prestação de serviços em desacordo com o contrato ou com os níveis de serviço acordados no SLA (Service Level Agreement). Sua aplicação é baseada em dados de monitoramento, visa ajustar o valor pago à qualidade dos serviços prestados, incentivando a melhoria contínua e o cumprimento dos indicadores de desempenho.

Em suma, enquanto as sanções contratuais punem infrações mais amplas e demandam um processo administrativo formal, as glosas administrativas compensam o descumprimento de indicadores específicos de desempenho, sendo aplicadas de forma mais direta e objetiva, podendo coexistir com as sanções administrativas.

A seguir é apresentada a tabela dos indicadores administrativos.

Sanções administrativas		
Seq	Infração	Pontuação
1	Deixar de apresentar a lista de profissionais 10 dias úteis após o início da contratação	05 pontos por ocorrência
2	Deixar de substituir profissional considerado inadequado pelo contrato em até 25 dias úteis após a solicitação formal.	10 pontos por ocorrência
3	Deixar de comunicar a demissão ou saída de algum membro da equipe da CONTRATADA no prazo de 5 dias úteis conforme estipulado neste documento.	03 pontos por ocorrência
4	Indisponibilidade da equipe técnica ao receber a Ordem de Serviço para executar o serviço, atrasando o cumprimento.	10 pontos por ocorrência
5	Deixar de comunicar de forma oficial, em até 2 dias úteis, a contratação do novo profissional da equipe da CONTRATADA.	05 pontos por ocorrência
6	Deixar de apresentar o currículo de determinado técnico 2 dias úteis depois de receber a solicitação formal por e-mail da CONTRATANTE	03 pontos por ocorrência
7	Não apresentar o plano de ação para as execuções de medida de contorno, conforme estipulado no indicador TIS ou apresentar depois do prazo estabelecido.	10 pontos por ocorrência
8	Utilizar qualquer documento ou artefato sem aprovação da CONTRATANTE, substituindo documentos informados nos anexos ou no contrato	03 pontos por ocorrência

9	Não prestar esclarecimentos ou informações para a fiscalização ou equipe técnica no prazo estipulado (24 horas úteis – “3 dias úteis”)	05 pontos por ocorrência
10	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, sem autorização prévia.	10 pontos por ocorrência
11	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	10 pontos por ocorrência
12	Utilizar as dependências da contratante para fins diversos do objeto do contrato.	10 pontos por ocorrência
13	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	10 pontos por ocorrência
14	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar.	05 pontos por ocorrência
15	Deixar de cumprir quaisquer obrigações dispostas no contrato e não relacionadas nesta tabela de multas. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.	03 pontos por ocorrência
16	Implementar requisitos, projetos ou artefatos no ambiente de produção do e-Cidade sem aprovação do CAB da equipe de TI da CONTRATANTE	10 pontos por ocorrência
17	Não realizar os serviços de garantia das aplicações/projetos/funcionalidades/etc., conforme estipulado no item GARANTIA (ANEXO X)	10 pontos por ocorrência
18	Não capacitar ou treinar a equipe técnica da CONTRATANTE nos artefatos, modelos e entregáveis de projetos, sustentação ou infraestrutura, conforme estipulado nos itens, tópicos e artigos deste documento.	10 pontos por ocorrência
19	Aplicar medida de contorno para resolver incidente no sistema ou ambiente sem AUTORIZAÇÃO DA CONTRATANTE	10 pontos por ocorrência
20	Não comparecer a reunião inicial, demais reuniões ou eventos convocados pela CONTRATANTE sem uma justificativa plausível ou sem fundamento convincente.	03 pontos por ocorrência
21	Não indicar formalmente o preposto no prazo disposto no termo de referência	05 pontos por ocorrência
22	Não apresentar na integralidade os documentos e termos exigidos na reunião inicial	05 pontos por ocorrência
23	Não disponibilizar acesso para quaisquer das plataformas, centrais de monitoramento, GitHub, sites ou ambientes previstos no termo de referência	05 pontos por ocorrência
24	Incluir, dentro dos documentos de cobrança, serviços ou recursos que não foram solicitados por Ordem de Serviço ou requeridos por outros meios pelo CONTRATANTE	10 pontos por ocorrência
25	Não informar, em tempo hábil, qualquer ocorrência ou fato superveniente que possa comprometer a execução dos serviços	05 pontos por ocorrência
26	Cobrar por serviços ou recursos declarados gratuitos	05 pontos por ocorrência
27	Não realizar a integralização ou complementação da garantia exigida contratualmente nos prazos dispostos no contrato	05 pontos por ocorrência

A seguir, é apresentada a tabela abaixo que determina, após a apuração acima, o percentual de glosa a ser aplicada sobre a fatura mensal. A apuração é a soma de todas as sanções administrativas que ocorreram no mês.

Tabela de glosas administrativas		
Seq	Faixa de pontuação	Glosa
1	De 0 a 10 Pontos	-----
2	De 11 a 20 Pontos	Glosa de 5%
3	De 21 a 30 Pontos	Glosa de 7%

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

4	Mais de 30 Pontos	Glosa de 10%
---	-------------------	--------------

META: IAD QUANTO MENOR MELHOR

v. Tratamento de Incidentes e suporte técnico - **TIS**

Este indicador técnico visa apurar o tempo de solução dos incidentes realizados pela CONTRATADA.

É aplicado na SUSTENTANTAÇÃO no serviço de manutenção corretiva de pequeno porte, remunerados em VALOR FIXO MENSAL.

De acordo com a criticidade do chamado, o indicador TIS estabelece o seguinte SLA de resolução (Coluna: Conclusão do Atendimento Resolução)

Tratamento de Incidente		
Nível de Criticidade	Característica	Conclusão de Atendimento Resolução
ALTA	Incidente, na solução de software ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente. <u>Afeta a operação do usuário, comprometendo as atividades do usuário e trazendo prejuízo para município (multa, imagem, compromisso etc.).</u> Independe se o ambiente está ou não paralisado.	Em até 12 horas úteis
MÉDIA	Incidente de solução de software, porém com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente. <u>Afeta a operação, porém o usuário consegue trabalhar realizando atividades de contorno.</u> Não traz prejuízo para ao município pois o usuário consegue realizar as entregas. Porém, o usuário trabalha de forma INEFICIENTE e INEFICAZ . Afeta a produção e as entregas, sem prejuízo, seja operacional, imagem, pecuniário etc. Independe se o ambiente está ou não paralisado.	Em até 24 horas úteis
BAIXA	Incidente de solução de software e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. <u>Usuário consegue trabalhar até a restauração do serviço. Não afeta a operação. Não traz prejuízo para o município e o usuário consegue trabalhar de forma eficiente e eficaz, porém sem a mesma agilidade. Poderão ocorrer atrasos nas entregas, mas sem danos.</u> Independe se o ambiente está ou não paralisado.	Em até 40 horas úteis

Considerações:

- A contagem de prazo é iniciada quando o usuário cadastra o chamado de incidente na Central de Atendimento e-Niterói. O chamado é direcionado automaticamente para a CONTRATADA iniciar o atendimento e o prazo acordado (SLA) é iniciado.
- O prazo de atendimento poderá ser alterado caso a criticidade do chamado seja alterada. (alto, médio e baixo).
- A contagem do prazo será suspensa, **COM anuência da CONTRATANTE**, quando o atendimento do incidente não depender de atuação da **CONTRATADA**.
- A contagem do prazo será suspensa, **SEM anuência da CONTRATANTE**, nos casos dos atendimentos que precisarem de informações do usuário para que se possa continuar com a resolução do chamado (status **PENDENTE informado no chamado cadastrado na Central de Atendimentos e-Niterói**) **4a**
- ACONTRATADA**, não encontrando a solução definitiva do incidente ou causa raiz, **poderá aplicar uma medida de contorno para reestabelecer o serviço o mais rápido possível, porém essa ação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, mediante uma solicitação formal da execução da medida de contorno pela CONTRATADA.**
- Caso seja aplicada a medida de contorno, a CONTRATADA terá um prazo de **40 horas úteis** para identificar o problema e ***4b apresentar um plano de ação para solução definitiva.***
- O plano de ação será apresentado através do serviço relatório de pesquisa de solução que terá um ticket associado cadastrado na Central de Atendimento e-Niterói.
- O serviço de plano de ação faz parte dos itens não mensuráveis, ANEXO VI, itens não mensuráveis; item "Plano de Ação para resolver em definitivo a aplicação de medida de contorno"

- i) A aplicação de medida de contorno de incidente, sem aprovação da CONTRATANTE poderá acarretar sanções à CONTRATADA de acordo com o que está estabelecido no indicador IAD.
- j) O indicador TIS não se confunde como sanção administrativa
- k) Os indicadores de tratamento de incidentes, medidos em um Acordo de Nível de Serviço (SLA), e as sanções administrativas contratuais representam mecanismos distintos de controle em contratos de prestação de serviços. Os indicadores de SLA focam na mensuração do desempenho do serviço em tempo real, estabelecendo metas para o tempo de resposta e resolução de incidentes, disponibilidade do sistema e qualidade do atendimento. Seu descumprimento resulta em ajustes financeiros, como glosas, que visam compensar o contratante pela falha na entrega do serviço conforme o acordado.
- l) Por outro lado, as sanções administrativas contratuais abrangem um espectro mais amplo de infrações, incluindo descumprimento de cláusulas contratuais, atrasos significativos, falhas na execução do serviço e outras condutas que prejudiquem o interesse público. Sua aplicação demanda um processo administrativo formal, garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa do contratado, e pode resultar em penalidades como multas, advertências, suspensão ou até rescisão contratual.
- m) Serão estabelecidas as seguintes glosas que serão aplicadas no valor da nota fiscal do referido mês que ocorreu o incidente, tomando como base os prazos da tabela acima "Tratamento de Incidente".

GLOSA A SER APLICADA SOBRE A FATURA MENSAL				
Nível de Criticidade	Solução foi realizada no prazo de "até 12 horas úteis" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 12 horas e antes de 18 horas" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 18 horas e antes de 24 horas" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 24 horas e antes de 30 horas" estipulado na tabela acima
ALTA	---	ADVERTÊNCIA	Glosa 1%	Glosa de 3%
MÉDIA	---	---	---	ADVERTÊNCIA
BAIXA	---	---	---	---

SANÇÃO A SER APLICADA SOBRE A FATURA MENSAL					
Nível de Criticidade	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 30 horas e antes de 36 horas" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 36 horas e antes de 40 horas" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 40 horas e antes de 60 horas" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 40 horas e antes de 60 horas" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada após 60 horas úteis
ALTA	Glosa de 4%	Glosa 5%	Glosa 7%	Glosa 10%	
MÉDIA	Glosa de 1%	Glosa 3%	Glosa 5%	Glosa 7%	Glosa 10%
BAIXA	---	---	ADVERTÊNCIA	Glosa 1%	Glosa 3%

- n) A soma dos redutores indicará o valor final a ser descontado do faturamento que será limitado a 10% (dez por cento) do valor final da nota-fiscal, referente a este indicador.
- o) Notas:

4a	Durante o ciclo de vida de um chamado registrado na Central de Atendimentos e-Niterói, este possui 3 status: i. Em atribuição: Indica que o chamado está em atendimento. Neste status o "tempo de atendimento" é atualizado, isto é, enquanto estiver "em atribuição", o "relógio" da SLA está ativo, contando o tempo de atendimento acordado (12, 24 ou 36 horas),
-----------	---

	ii. Pendente: Indica que o atendimento terá que ser suspenso pois depende de ações externas do atendente (exemplo: usuário fornece uma informação ou um anexo para continuar o atendimento). Neste status, o “relógio” da SLA fica “parado”. Não conta. iii. Concluído. Chamado finalizado. Não pode ser mais alterado. O relógio da SLA é “desligado”. Fica registrado o tempo total do atendimento durante o status “em atribuição”.
4b	O prazo de 40 horas úteis é para que a CONTRATADA apresente o plano de ação para a resolver o incidente definitivamente. NÃO É O PRAZO PARA RESOLVER O INCIDENTE EM DEFINITIVO. A CONTRATADA deverá apresentar no plano as atividades que deverão ser realizadas para que o incidente seja resolvido definitivamente, garantindo que não ocorrerá novamente. Dependendo do tipo de incidente, a CONTRATANTE poderá estipular um prazo maior para que a CONTRATADA elabore o plano de ação. Essa ação deverá SER FORMALIZADA pela CONTRATANTE, com a aprovação do gestor do contrato, da equipe de projetos da CONTRATANTE ou responsável da demanda.

vi. Indicadores de Infraestrutura - IIE

Para os atendimentos de monitoramento e ação de Infraestrutura via documento relativo à Infraestrutura (ANEXO XXV) remunerados em modo fixo mensal, deverão ser seguidos os prazos definidos na tabela abaixo:

Os indicadores de infraestrutura são:

Seq	Indicador Infraestrutura
1	Taxa de Sucesso de Backup
2	Taxa de Sucesso de Restore
3	Disponibilidade do ambiente
4	Taxa de Comunicação de Incidentes de Monitoramento

Indicador	Taxa de Sucesso de Backup					
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por finalidade analisar a taxa de sucesso de backup do ambiente de produção para homologação em um determinado período.					
Meta do Indicador	Aceitável maior ou igual a 95%					
Método de Medição (Fórmula)	Taxa de Sucesso de backup = $100 * (\Sigma \text{NBCS} / \Sigma \text{NBEP})$ Onde: NBCS = Número de Backups Concluídos com Sucesso NBEP = Número de Backups Executados no Período					
Fonte	Ferramenta de Backup utilizada pela CONTRATADA					
Forma de Coleta	Análise de Log					
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato de infraestrutura					
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA					
Periodicidade	Mensal					
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço: <table><tr><th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</th></tr><tr><td>Intervalo</td><td>Redutor</td></tr></table>		FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		Intervalo	Redutor
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Intervalo	Redutor					

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

	<table> <tr> <td>Igual ou acima de 95%</td><td>0,00</td></tr> <tr> <td>De 90% a 94%</td><td>ADVERTÊNCIA</td></tr> <tr> <td>De 80% a 89%</td><td>5% desconto</td></tr> <tr> <td>De 70% a 79%</td><td>8% desconto</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 70%</td><td>10% desconto</td></tr> </table> Observação: Arredondar sempre o %	Igual ou acima de 95%	0,00	De 90% a 94%	ADVERTÊNCIA	De 80% a 89%	5% desconto	De 70% a 79%	8% desconto	Abaixo de 70%	10% desconto				
Igual ou acima de 95%	0,00														
De 90% a 94%	ADVERTÊNCIA														
De 80% a 89%	5% desconto														
De 70% a 79%	8% desconto														
Abaixo de 70%	10% desconto														
Exemplo	Janeiro 2024 – 31 DIAS 24 backups realizados com sucesso. Taxa de Sucesso de backup = $100 * (\Sigma \text{NBCS} / \Sigma \text{NBEP})$ NBCS = 24 NBEP = 31 Taxa de Sucesso de backup = $100 * (24/31) = 77\%$ %, neste caso aplica-se 1% de redução na nota-fiscal do período realizado.														
Indicador	Taxa de Sucesso de Restore														
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por finalidade analisar a taxa de sucesso de restore, a partir do backup gerado pela CONTRATADA														
Meta do Indicador	Aceitável maior ou igual a 95%														
Método de Medição (Fórmula)	Taxa de Sucesso de restore = $100 * (\Sigma \text{NRS} / \Sigma \text{NSR})$ Onde: NRS = Número de restores concluídos com sucesso NSR = Número solicitados de restores no período														
Fonte	Ferramenta de Restore utilizada pela CONTRATADA														
Forma de Coleta	Análise de Log														
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato de infraestrutura														
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA														
Periodicidade	Mensal														
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço: <table> <tr> <th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> <tr> <td>Igual ou acima de 95%</td><td>0,00</td></tr> <tr> <td>De 90% a 94%</td><td>ADVERTÊNCIA</td></tr> <tr> <td>De 80% a 89%</td><td>5% desconto</td></tr> <tr> <td>De 70% a 79%</td><td>7% desconto</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 70%</td><td>10% desconto</td></tr> </table> Observação: Arredondar sempre o %	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		Intervalo	Redutor	Igual ou acima de 95%	0,00	De 90% a 94%	ADVERTÊNCIA	De 80% a 89%	5% desconto	De 70% a 79%	7% desconto	Abaixo de 70%	10% desconto
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO															
Intervalo	Redutor														
Igual ou acima de 95%	0,00														
De 90% a 94%	ADVERTÊNCIA														
De 80% a 89%	5% desconto														
De 70% a 79%	7% desconto														
Abaixo de 70%	10% desconto														
	Janeiro 2024 CONTRATANTE solicitou restaurar o backup 5 vezes ao longo do mês. Apenas 4 foram restaurados com sucesso. Um falhou.														

Exemplo	Taxa de Sucesso de restore = $100 * (\Sigma \text{NRS} / \Sigma \text{NSR})$ NSR = 5 NRS = 4 Taxa de Sucesso de restore = $100 * (4/5) = 80\%$ %, neste caso aplica-se 5% de redução na nota-fiscal do período realizado.
----------------	--

Indicador	Disponibilidade do ambiente														
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por finalidade analisar se o serviço de monitoramento está sendo realizado de forma correta.														
Meta do Indicador	Aceitável maior ou igual a 95%														
Método de Medição (Fórmula)	Disponibilidade = $100 * (\text{tempo total do período} - \text{downtime}) / \text{tempo total do período}$ Onde: Tempo total do período = tempo total do período – (paradas planejadas + paradas não planejadas acordadas) Downtime = tempo em que o serviço ficou indisponível (não leva em consideração as paradas planejadas e não planejadas acordadas) UNIDADE DE MEDIDA: MINUTOS														
Fonte	Ferramenta de Monitoramento														
Forma de Coleta	Arquivo extraído das ferramentas de monitoramento														
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato														
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA														
Periodicidade															
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Igual ou acima de 95%</td><td>0,00</td></tr> <tr> <td>De 90% a 94%</td><td>ADVERTÊNCIA</td></tr> <tr> <td>De 80% a 89%</td><td>3% desconto</td></tr> <tr> <td>De 70% a 79%</td><td>5% desconto</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 70%</td><td>10% desconto</td></tr> </tbody> </table> Observação: Arredondar sempre o %	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		Intervalo	Redutor	Igual ou acima de 95%	0,00	De 90% a 94%	ADVERTÊNCIA	De 80% a 89%	3% desconto	De 70% a 79%	5% desconto	Abaixo de 70%	10% desconto
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO															
Intervalo	Redutor														
Igual ou acima de 95%	0,00														
De 90% a 94%	ADVERTÊNCIA														
De 80% a 89%	3% desconto														
De 70% a 79%	5% desconto														
Abaixo de 70%	10% desconto														
Exemplo	Janeiro 2024: 31 dias – possui 44.640 minutos Onde: Downtime = o ambiente ficou parado por indisponibilidade durante 20 horas (1.200 minutos) ao longo do mês. No mês tivemos uma parada de 8 horas (480 minutos) planejada para infraestrutura. No mês tivemos uma parada de 30 minutos não planejadas para atualizar sistema														

	Disponibilidade = $100 * (\text{tempo total do período} - \text{downtime}) / \text{tempo total do período}$ Onde: Tempo total do período = tempo total do período – (paradas planejadas + paradas não planejadas acordadas) Tempo total do período = $44.640 - (480 + 30) = 44.130$ Downtime = 1.200 minutos Disponibilidade = $100 * (44.130 - 1.200) / 44.130 = 97\%$ Neste caso não terá redução na nota pois enquadra-se no intervalo acima de 95%
--	--

Indicador	Taxa de Comunicação de Incidentes de Monitoramento														
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por finalidade a taxa de envio do processo de comunicação DEFINIDO entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para comunicar, a partir do MONITOREAMENTO realizada pela CONTRATANTE, às equipes técnicas do município sobre os incidentes OBSERVAÇÃO. Não são consideradas nesta análise os alarmes considerados “falsos positivos”														
Meta do Indicador	Aceitável maior ou igual a 90%														
Método de Medição (Fórmula)	Taxa de Comunicação = $100 * (QME/QMT)$ Onde: QME: Quantidade de mensagens enviadas QMT: Quantidade de mensagens total do monitoramento														
Fonte	Ferramenta de Monitoramento														
Forma de Coleta	Arquivo extraído das ferramentas de monitoramento														
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestores e Fiscais do Contrato														
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA														
Periodicidade	Mensal														
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Igual ou acima de 90%</td><td>0,00</td></tr> <tr> <td>De 85% a 89%</td><td>ADVERTÊNCIA</td></tr> <tr> <td>De 80% a 84%</td><td>5% desconto</td></tr> <tr> <td>De 70% a 79%</td><td>7% desconto</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 70%</td><td>10% desconto</td></tr> </tbody> </table> Observação: Arredondar sempre o %	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO		Intervalo	Redutor	Igual ou acima de 90%	0,00	De 85% a 89%	ADVERTÊNCIA	De 80% a 84%	5% desconto	De 70% a 79%	7% desconto	Abaixo de 70%	10% desconto
FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO															
Intervalo	Redutor														
Igual ou acima de 90%	0,00														
De 85% a 89%	ADVERTÊNCIA														
De 80% a 84%	5% desconto														
De 70% a 79%	7% desconto														
Abaixo de 70%	10% desconto														
Exemplo	Monitoramento foi configurado para enviar mensagens de acordo com os thresholds definidos: No mês de janeiro 2024, o monitoramento alarmou 20 vezes. De acordo com os processos definidos, deveriam ter sido enviadas 34 mensagens. Mas só foram enviadas 27 mensagens: Taxa de Comunicação = $100 * (QME/QMT)$ Onde: QME: 27 QMT: 34 Taxa de Comunicação = $100 * (27/34) = 79\%$ %, neste caso aplica-se 7% de redução na nota-fiscal do período realizado.														

ANEXO IX**PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA**

Este anexo define os perfis, qualificações e competências dos profissionais da equipe da CONTRATADA que prestarão serviços à CONTRATANTE. Outros perfis poderão ser agregados às equipes a critério da CONTRATADA.

1. Critérios:

- a) Os profissionais que atuarão na prestação de serviços deverão ser apresentados na reunião inicial, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis e qualificações exigidas.
- b) É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar, gerenciar e definir seus recursos humanos para realizar os serviços especificados neste documento, detendo domínio nas tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
- c) A não comprovação da qualificação desses profissionais no prazo previsto, poderá caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do contrato.
- d) O objetivo das exigências de qualificação é mitigar riscos que comprometam a qualidade e efetividade da prestação de serviços. Assim, foram considerados aptos para executar os processos da área de negócio os profissionais que possuem variedade de habilidades e conhecimentos de linguagens, frameworks, técnicas, ferramentas e disciplinas, de modo que são mais propensos a alcançar a efetividade esperada, bem como são menos suscetíveis a tornarem-se gargalos ou perderem produtividade por entraves que fogem da lógica de programação, desenvolvimento de projetos, sustentação ou acompanhamento de infraestrutura.
- e) A não apresentação da lista de profissionais no prazo estipulado de 10 dias úteis após a assinatura do contrato, poderá ocasionar sanção administrativa descrita no *ANEXO VIII* deste referido documento.
- f) A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo, caso os profissionais indicados não apresentem desempenho técnico satisfatório em relação aos níveis de serviço, ou mesmo mantenham comportamento inadequado ao ambiente de trabalho, solicitar sua substituição, que deverá ocorrer no prazo máximo de 25 dias corridos, sofrendo sanção de acordo com o *ANEXO VIII* deste referido documento.
- g) A execução do item “f” deverá ser realizada pelo Gestor do Contrato (ou quem ele designar) em caráter **formal** (e-mail “oficial” da CONTRATANTE, ofício, reunião etc.). Qualquer solicitação realizada fora deste processo não será considerada.
- h) Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos não prejudiquem o atendimento dos serviços estabelecidos neste referido documento,
- i) Em caso de substituição, a CONTRATADA deverá enviar a documentação comprobatória de qualificação até **2 (dois) dias úteis** antes da data prevista para início das atividades do profissional para o Gestor do Contrato, não implicando essas eventuais substituições em suspensão dos níveis de serviços estabelecidos nos níveis de serviços descritos no *ANEXO VIII*.
- j) Deverá ser observado que poderá existir sanção à CONTRATADA, caso a COMUNICAÇÃO ocorra fora do prazo estabelecido, 2 dias úteis, conforme estipulado no *ANEXO VIII*.
- k) Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, poderá solicitar, em qualquer tempo, informação a respeito da equipe da CONTRATADA, tais como: currículo, documentação qualificação técnica etc. A CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis para fornecer as informações solicitadas, sendo que poderá existir sanção administrativa caso o envio ocorra fora do prazo estabelecido.
- l) É importante, além das qualidades técnicas e skill, definidos no quadro abaixo, definir as habilidades comportamentais da equipe, como comunicação clara e objetiva, capacidade de trabalho em equipe, proatividade e bom relacionamento interpessoal e profissional.
- m) Por tratar-se de serviço de caráter técnico, esses profissionais deverão possuir, no **MÍNIMO**, o perfil abaixo:

EQUIPE CONTRATADA – PERFIL PROFISSIONAL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL

Seq	Perfil Técnico	Atuação	Conhecimentos Comprovados	Formação e Qualificação Técnica
1	Gerente de Projetos	Atua na organização das atividades dos times, no monitoramento e solução de conflitos, no apoio à tomada de decisão técnica, na aplicação das melhores práticas de gerenciamento de projetos para assegurar a entrega de uma ou mais soluções/projeto em conjunto.	▪ Conhecimentos em ferramentas, técnicas e boas práticas relacionadas às atividades de gerência de projetos de desenvolvimento de software; ▪ Conhecimentos em gestão de projetos com princípios e práticas de desenvolvimento ágil OU tradicional; ▪ Conhecimento dos princípios que regem os modelos de maturidade em desenvolvimento de software (RUP, MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/NBR 15504).	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Certificação Project Management Professional – PMP promovido pelo PMI (Project Management Institute) OU Certificação ágil (TKP, KMPI, KMP2 ou similares) promovidos pelos institutos: PMI, Scrum Alliance, Scrum.org, Lean Kanban University, EXIN, Scaled Agile ou Agile Institute Brazil ▪ Experiência comprovada de no mínimo 2 anos na função de Gerente de Projetos, atuando em gerenciamento de projetos relacionados ao desenvolvimento de sistemas; ▪ Ter conduzido pelo menos 2 (dois) projetos de desenvolvimento de sistemas com 500 ou mais pontos de função.

2	Líder Técnico	Atua na organização da entrega contínua dos produtos de software, conduzindo os times de desenvolvedores na aplicação das melhores práticas e técnicas de codificação, observando os padrões de projetos de software e metas a serem alcançadas na execução das atividades e projetos. Comunicar qualquer incidente para a CONTRATANTE sobre problemas no ambiente.	▪ Conhecimentos sobre arquitetura de aplicações para web, ▪ Integração entre sistemas através de webservice, linguagens HTML, Javascript, PHP, JAVA, frameworks .NET, Entity Framework, linguagem SQL SQL Server, Mysql e Postgree; ▪ Conhecimentos de Gerência de Projetos de Tecnologia da Informação.	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h), em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de 5 anos na função de Analista de Sistemas, atuando em liderança no desenvolvimento de times e equipe.
3	Arquiteto de Software	Atua no apoio à tomada de decisão técnica em relação as diferentes arquiteturas de software, na análise e garantia do máximo de retorno esperado de uma arquitetura de software em termos de performance, segurança e relação custo/benefício, no acompanhamento da construção do software atuando proativamente na proposição de soluções técnicas, no diagnóstico de problemas e na superação de obstáculos relacionados à codificação e implementação dos frameworks e componentes.	▪ Conhecimentos sobre arquitetura de aplicações para web, integração entre sistemas através de webservice, padrões de arquitetura, padrões de projeto, programação orientada a objetos, ferramentas de análise de código-fonte, processo de automação de build de código-fonte, conceitos de user experience (ux), linguagens HTML, Javascript, PHP, frameworks Entity Framework e NHibernate, arquitetura J2EE, linguagem SQL e SGBDs SQL Server e Postgres; ▪ Conhecimentos de Gerência de Projetos de Tecnologia da Informação; ▪ Conhecimento dos princípios que regem os modelos de maturidade em desenvolvimento de software (RUP, MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/NBR 15504).	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360 h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de 5 anos na função de Arquiteto de Sistemas, atuando em projetos de desenvolvimento e integração de sistemas; ▪ Curso com carga horária mínima de 40 horas em Arquitetura de Software e Padrões de Projeto de um dos padrões de arquitetura de software abaixo: ○ TOGAF ○ AZURE ○ outros ▪ Ter conduzido pelo menos dois projetos de desenvolvimento de sistema com mais de 500 pontos de função.

4	Administrador de Dados	Atua na garantia da qualidade das estruturas dos metadados das soluções alinhadas aos padrões de arquitetura de dados da organização, apoia na organização da informação corporativa objeto das aplicações em desenvolvimento, na garantia da integração e na aplicação das melhores práticas de administração de dados corporativos	▪ Conhecimentos em modelagem de estruturas de dados, especificação dos modelos Conceitual, Lógico e Físico de banco de dados, determinação de atributos e relacionamentos, normalização da estrutura do banco de dados; ▪ Conhecimentos na linguagem SQL e no SGBD SQL Server, Mysql e Postgree	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h), em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de no mínimo 4 anos na função de Administrador de Dados, atuando com projetos de bancos de dados. ▪ Preferencialmente certificações voltadas para o ambiente de banco de dados do e-Cidade – postgresql: ○ EDB Certified PostgreSQL Associate (EDB-CPA); ○ EDB Certified PostgreSQL Professional (EDB-CPP); ○ PostgreSQL 13 Associate Certification (Postgres Pro);
5	Desenvolvedor de Software	Atua na codificação, design de componentes, testes unitários, construção de aplicações, implementação e manutenção de software em busca de alta qualidade na aplicação de técnicas, normas e procedimentos atualizados de codificação e construção de software. O desenvolvedor de software busca escrever códigos de alta qualidade para atender as funcionalidades das partes interessadas assegurando otimização de recursos computacionais, segurança e desempenho.	▪ Conhecimentos sobre arquitetura de aplicações para web, integração entre sistemas através de webservice, programação orientada a objetos, linguagens HTML, Javascript, PHP, framework Entity Framework, WebForms e NHibernate, arquiteturas J2EE , linguagem SQL e SGBDs SQL Server e Postgres. ▪ Desejável conhecimento do ambiente e-Cidade	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na função de Desenvolvedor de Sistemas, atuando em atividades de desenvolvimento e implantação de sistemas voltados para as plataformas Web, Mobile e Desktop ▪ Desejável certificação de no mínimo 80 horas em uma das linguagens especificadas.

6	Analista de Testes	Atua na garantia da entrega de software com alta qualidade, planejando, implementando e automatizando os testes de software e de garantia de qualidade de software. O analista de Teste e Qualidade busca desenvolver planos de teste, criar casos de teste, escrever código de automação de teste e relatar resultados, avaliar a qualidade técnica e funcional dos produtos, identificar riscos e possíveis falhas relacionadas aos códigos e funcionalidades entregues.	▪ Conhecimentos em planejamento, modelagem, implementação e execução de testes; ▪ Conhecimentos em testes de componentes, integração, sistema e aceitação, testes funcionais, não-funcionais, de caixa-preta, automação de testes. ▪ Conhecimentos em utilização de ferramentas de testes automatizados e de carga.	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na execução de serviços de teste de software ou Certificação oficial CTFL – Certified Tester Foundation Level válida.
7	Analista de Requisitos / Processos	Atua na identificação, definição e documentação de processos de negócios e de requisitos de software a serem implementados.	▪ Conhecimentos em técnicas de elicitação de requisitos (entrevistas, questionários, prototipação), especificação de requisitos funcionais e não funcionais, validação, negociação e gerenciamento de requisitos de software; ▪ Conhecimentos em elaboração de artefatos de requisitos (RUP/Scrum), elaboração de diagramas UML, modelagem de processos de negócio (BPM/BMPN) e em ferramenta de modelagem (ex. Bizagi, Bonita).	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na função de Analista de Sistemas ou Requisitos, desenvolvendo atividades de análise de requisitos e modelagem de processo ou Certificado oficial CPRE-FL - Certified Professional for Requirements Engineering Foundation Level válida; ▪ Treinamento, com no mínimo 40 horas de cursos relacionados a função.

8	Analistas de Negócios	Atua na busca de assegurar uma ligação consistente entre as equipes de negócios e a equipe de desenvolvedores, facilitando a comunicação e auxiliando no aprofundamento do domínio do negócio objeto da implementação. Atua, também, na propositura de funcionalidades e na organização das informações, no comportamento e fluxo do processo da aplicação satisfazendo as necessidades de negócio declaradas e não declaradas.	▪ Conhecimentos comprovados do ambiente do e-Cidade, principalmente nos módulos: Financeiros, Tributários, Patrimonial e RH.	▪ Curso superior completo, PREFERENCIAMENTE em TI, FINANÇAS, HUMANAS ou EXATAS reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);; ▪ Experiência comprovada de no mínimo 1 ano para analista de negócios JÚNIOR no ambiente e-Cidade; ▪ Experiência comprovada de no mínimo 2 anos para analista de negócios PLENO no ambiente e-Cidade; ▪ Experiência comprovada de no mínimo 3 anos para analista de negócios SENIOR no ambiente e-Cidade; ▪ Qualquer comprovação que o profissional conheça o ambiente e-Cidade como certificado de treinamento do ambiente, participação de cursos sobre o e-Cidade ou qualquer outra comprovação que possibilite provar que o analista conheça o ambiente e-Cidade.
---	-----------------------	--	--	---

9	DBA	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.	▪ Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na função de analistas de dados ou DBA ▪ Diploma de cursos de banco de dados com comprovação de no mínimo 800 horas. Abaixo disso deverá ser aprovado pela CONTRATANTE. ▪ Preferencialmente cursos ou treinamentos do ambiente do e-Cidade que indique que o profissional conhece o ambiente do sistema. Abaixo disso, deverá ser aprovado pela CONTRATANTE ▪ Preferencialmente certificações voltadas para o ambiente de banco de dados do e-Cidade – postgresql: ○ EDB Certified PostgreSQL Associate (EDB-CPA): ○ EDB Certified PostgreSQL Professional (EDB-CPP): ○ PostgreSQL 13 Associate Certification (Postgres Pro):
---	-----	---	--	---

10	Analista de infraestrutura	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.	▪ Profissional responsável pela gestão de infraestrutura do e-Cidade, principalmente na análise e do monitoramento dos serviços contratados. ▪ Responsável pela validação das evidências que comprovarão que os serviços contratados estão sendo executados, como a verificação da execução do backup e coleta das suas evidências do acompanhamento do monitoramento através dos “<i>thresholds</i>” estabelecidos ▪ Responsável por informar qualquer problema no ambiente de infraestrutura para a equipe de TI da CONTRATADA, iniciando assim o processo de comunicação de incidente e/ou crise entre a CONTRATADA e CONTRATANTE.	▪ Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na função. ▪ Diploma de cursos de infraestrutura com comprovação de no mínimo 800 horas. Abaixo disso deverá ser aprovado pela CONTRATANTE ▪ Preferencialmente cursos ou treinamentos do ambiente do e-Cidade que indique que o profissional conhece o ambiente do sistema. ▪ Abaixo disso, deverá ser aprovado pela CONTRATANTE
11	Analista Ponto de Função	Atua na medição e análise do tamanho funcional de sistemas de software, realizando contagens em Pontos de Função para estimar custos, prazos e recursos necessários para projetos de software.	▪ Profissional que atuará na definição dos custos de projetos, utilizando como métrica o PONTO DE FUNÇÃO. ▪ Essa função poderá ser subcontratada. Vide item SUBCONTRATAÇÃO deste documento.	▪ Curso superior completo, PREFERENCIALMENTE em TI, FINANÇAS, HUMANAS ou EXATAS reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); ▪ Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner) válida e vigente pelo menos 2 anos ▪ Experiência comprovada em aferir projetos em PONTO DE FUNÇÃO com pelo menos 2 anos de execução da atividade comprovada.

Nota: As descrições contidas na tabela EQUIPE CONTRATADA – PERFIL PROFISSIONAL E COMPE-TÊNCIA PROFISSIONAL tiveram como fundamento as descrições presentes no item 20.3 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, no item 7 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 e no termo de referência com contratação de objeto similar do DEPARTAMENTO DE EDI-FICAÇÕES E RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – DER-ES, item 27.2.2. Capacitação Téc-nica dos Profissionais (CTP), de 28/04/2022. Documentos estes inseridos no processo de contratação nas peças 25, 24 e 33, respectivamente.

ANEXO X
DA GARANTIA

Dos requisitos de garantia:

- a) Todos os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser cobertos por garantia técnica durante a vigência do contrato e, adicionalmente, durante 90 dias úteis após o encerramento contratual;
 - i. No encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar e entregar para a CONTRATANTE a documentação das demandas (chamados de suporte e projetos) que **ainda estão em execução**.
 - ii. Caso um componente de software ou artefato, referente a um serviço contratado, seja alterado pela CONTRATANTE ou por terceiro designado, a garantia cessará apenas para estes produtos;
 - iii. Manutenção Corretiva consiste na garantia de remoção de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados, quer sejam rotinas batch ou online, que interfiram no funcionamento do aplicativo, tais como cancelamento de programa, demora no processamento, parada de rotinas, resultados inesperados no processamento e quaisquer defeitos ou desvios em relação aos requisitos aprovados no processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, devendo-se observar os níveis de serviços descritos no *ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO*.
 - iv. Por “serviços entregues” ou “entregáveis” entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, **não se restringindo** ao código-fonte, scripts de build, de deploy, documentações, manuais e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação e execução perfeitas da solução de software objeto da OS (Ordem de Serviço)
- b) Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema informatizado e cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço para as atividades de garantia técnica, conforme descrito no *ANEXO VIII*;
- c) A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período, nos prazos e condições definidos neste referido documento.
- d) Durante o período de garantia técnica, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de software e ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- e) Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de software, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção;
- f) A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE devido aos defeitos nos produtos, se for o caso, em decorrência de falhas ou imprecisões produzidos por ela
- g) A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato, *ANEXO VIII*. Havendo necessidade motivada, a área requisitante poderá definir prazos singulares para determinadas soluções.
- h) Os serviços de projetos, remunerados em PONTO DE FUNÇÃO, contarão com garantia de 180 dias contados do aceite do Demandante ou descrito no Termo de Encerramento (*ANEXO XX*). Caso seja detectado erro em aplicativo já distribuído, cujo código ainda está em garantia elaborado pela CONTRATADA, cabe a essa a correção, independentemente de o sistema encontrar-se em regime de monitoramento. Esta correção se dará por uma Demanda Corretiva e estará vinculada com os níveis de serviços de um incidente e respeitará o Acordo de Nível de Serviço descrito no *ANEXO VIII*. Observação: Justifica-se o prazo de 180 dias em razão da necessidade de avaliação dos serviços desenvolvidos e implementados.
- i) Para os serviços prestados de sustentação, remunerados em VALOR FIXO MENSAL, de acordo com catálogo de serviços definido no *ANEXO IV*, a garantia será de 60 dias para o serviço de MANUTENÇÃO DE PEQUENO PORTE.

- j) Serviços executados pela CONTRATADA poderão ser refeitos caso seja comprovada que não foi realizado dentro dos padrões de qualidade exigidos, sem a aprovação do usuário solicitante, ou realizados sem a ciência da CONTRATANTE, podendo sofrer sanções e multas, conforme o caso.
- k) Para os serviços de infraestrutura, a garantia será de 60 dias mantendo os serviços disponíveis.
- l) Deverá ser realizada a qualificação técnica da CONTRATANTE com o objetivo da transferência de conhecimento.
- m) Deverá ser produzido todos os materiais, artefatos e documentações para garantir a disponibilidade dos serviços.
- n) Para determinação da responsabilidade da CONTRATADA na implementação das ações necessárias para a solução de problema, será necessário verificar se ele é decorrente de erros ou falhas ocorridas na execução dos serviços decorrentes dessa contratação ou se provém de manutenções anteriores à contratação ou se foram realizadas pelo CONTRATANTE ou por terceiro designado;
 - i. Caso seja decorrente de serviços objeto desta contratação, a ação ocorrerá como Manutenção Corretiva, que poderá ser de pequeno porte, remunerado em VALOR FIXO MENSAL de acordo com o catálogo de serviços vigente OU de um projeto/plano, remunerado em PONTO DE FUNÇÃO;
 - ii. Caso a CONTRATADA não tenha responsabilidade sobre o problema, porém seja necessária à sua atuação, esse serviço será considerado como Suporte Técnico e Operacional e deverá ser remunerado com base nos critérios e considerando a caracterização dos serviços: Manutenção de Pequeno Porte (remunerado em VALOR FIXO MENSAL) ou Projeto (remunerado em PONTO DE FUNÇÃO).
 - iii. A verificação para determinação da responsabilidade será realizada pelo Gestor do Contrato que, se entender e julgar necessário, convocará a CONTRATADA;

ANEXO XI**SOLICITAÇÃO DA DEMANDA**

Documento preenchido pelo demandante para solicitar uma demanda. Poderá ser utilizado o formulário eletrônico existente da Central de Atendimento e-Niterói.

SOLICITAÇÃO DE DEMANDA

Solicitação de Demanda número:	Data elaboração:	
Data elaboração:	Órgão / Setor:	
1. Introdução:		
<i>Breve descrição da situação de negócio (demanda) que motiva a realização do projeto. Em no máximo quatro ou cinco linhas, suficiente para resumir como será o projeto.</i>		
2. Cenário Atual (problema ou oportunidade):		
<i>Descrição do contexto referente ao problema que se pretende resolver ou oportunidade que se quer provar válida para receber investimentos. Não escrever mais do que 3 parágrafos, cada um com no máximo 10 linhas</i>		
3. Cenário Proposto (solução):		
<i>Descrição de como será o ambiente após a implementação do projeto. Deve expressar, assim, as expectativas em relação a solução a ser adotada.</i>		
4. Benefícios		
<i>O que a solução proposta trará de benefícios, quem será impactado?</i>		
5. Premissas:		
<i>Condições e situações que são consideradas válidas e certas na análise de cenário e que são fatores de sucesso para o projeto.</i>		
6. Restrições:		
<i>Condições e situações que são consideradas válidas e certas na análise de cenário e que são fatores de impedimento do sucesso do projeto</i>		
7. Registro de alterações:		
Data:	Aprovador por:	Assinatura:

ANEXO XII**REGISTRO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS**

Documento utilizado para registrar os requisitos funcionais e não funcionais.

REGISTRO DE REQUISITOS				
Projeto:			Data elaboração:	
PO do Projeto:			Gerente de Projeto:	
REQUISITOS FUNCIONAIS				
Código RF	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS				
Código RNF	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
REQUISITO DE USABILIDADE				
Código RUSU	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
REQUISITOS LEGAIS				
Código RLE	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
OUTROS REQUISITOS				
Código ROU	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
OBSERVAÇÕES GERAIS				
Registro				
Responsável pelo levantamento:			Data:	

ANEXO XIII**REGISTRO DAS REUNIÕES DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS - ATA**

Documento utilizado para elaborar a ata das reuniões.

Ata de Reunião

Setor	
Título Documento	

Data:	Início:	Término:	Local:
--------------	----------------	-----------------	---------------

Facilitador:**Participantes:**

NOME	ORIGEM	CARGO	EMAIL

Pauta:**Assuntos Tratados:**

1-
2-
3-
...

ANEXO XIV	
DOCUMENTO DE ESCOPO	
Documento que engloba uma série de artefatos utilizado na 2ª fase de processos, durante o levantamento de escopo da demanda solicitada.	
ESCOPO DO PROJETO	
Projeto:	Data elaboração:
PO do Projeto:	Gerente de Projeto:
Descrição macro do projeto:	
<Descrição, em linhas gerais, o que será realizado no projeto.>	
Produto do projeto:	
<Qual será o produto que o projeto entregará?>	
Premissas e Restrições:	
<premissas: Fatos/recursos considerados verdadeiros em relação ao projeto>	
<restrições: Quais são os fatores que podem restringir o sucesso do projeto?>	
Limites do Projeto e exclusões específicas (não-escopo):	
Itens claramente não incluídos no projeto. Atividades que não serão realizadas no projeto, bem como entregas que não serão realizadas ao final do projeto.>	
Registro	
Responsável pelo levantamento:	Data:

ANEXO XV**DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO PONTO DE FUNÇÃO**

Documento que engloba uma série de artefatos utilizado na 2ª fase de processos, durante o levantamento de escopo da demanda solicitada. Será utilizado para calcular o valor da demanda em Ponto de Função.

ESPECIFICAÇÃO PONTO DE FUNÇÃO					
Projeto:			Data elaboração:		
PO do Projeto:			Gerente de Projeto:		
DESCRIÇÃO					
FUNÇÕES DE TRANSAÇÃO					
Funcionalidade	Descrição	Atividade Macro Relacionada	Tipo	Complexidade	Pontos de Função
TOTAL					
FUNÇÕES DE DADOS					
Arquivo	Descrição	Atividade Macro Relacionada	Tipo	Complexidade	Pontos de Função
TOTAL					
PONTOS DE FUNÇÃO NÃO MENSURÁVEIS					
Item	Descrição	Atividade Macro Relacionada	Fator de Equivalência em PF	Observação	
TOTAL					
TOTAL EM PONTO DE FUNÇÃO					
Total de pontos de função não ajustados					
Fator de ajuste					
Total de pontos de função ajustados					
Registro					
Responsável pelo levantamento:			Data:		

ANEXO XVI

PLANO DE PROJETO

Documento elaborado na fase 2, após a aprovação dos documentos de escopo, arquitetura de sistemas e valor do projeto em ponto de função. É elaborado a partir das informações destes 3 relatórios e deverá ser apresentado na reunião de kickoff da demanda.

PLANO DE PROJETO

Projeto:		Data elaboração:			
PO do Projeto:		Gerente de Projeto:			
Descrição macro do projeto:					
<Descrição, em linhas gerais, o que será realizado no projeto.>					
Objetivo e Justificativa:					
<objetivo: Descrição, em linhas gerais, do objetivo do projeto. O que se espera do projeto.>					
<justificativa: Qual a justificativa do projeto? Por que ele é importante para a organização?>					
Produto do projeto:					
<Qual será o produto que o projeto entregará?>					
Premissas e Restrições:					
<premissas: Fatos/recursos considerados verdadeiros em relação ao projeto>					
<restrições: Quais são os fatores que podem restringir o sucesso do projeto?>					
Declaração do Escopo					
Escopo do Projeto					
<Descrever o trabalho que deverá ser realizado para entregar os produtos previstos no projeto de implantação. Deverá incluir as atividades relacionadas ao gerenciamento do projeto.>					
Limites e Exclusões Específicas					
<Descrição dos limites do projeto abordando o trabalho não incluído no escopo do projeto.>					
Descrições do Produto					
Produto		Descrição		Critérios de Aceitação	
CRONOGRAMA					
Atividade Macro	Responsável	Data inicial	Data Final	Duração em Horas	
EQUIPE DO PROJETO					
Nome	Cargo	Área	Telefone	Email	Função no projeto
VALOR DO PROJETO					
Total de pontos de função		Valor do Ponto de Função		Total de Projeto	
RISCOS					
Descrição	Ação	Impacto	Probabilidade	Plano de Ação	
MATRIZ DE RESPONSABILIDADE RACI					
<montar quadro de Matriz de Responsabilidade>					

LEGENDA				
R	Responsável	Somente um responsável pela entrega.		
A	Aprovação	Responsável pela aprovação.		
C	Consultado	Pessoa a ser consultada antes que a decisão seja tomada.		
I	Informado	Pessoa a ser informada sobre a decisão tomada.		

Seq	Tarefa	Resp1	Resp2	Resp n
1	Tarefa xxxx	C	I	R

ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	
A especificação funcional poderá ser um documento a parte do Plano de Projeto Ou Poderá ser feita diretamente na ferramenta de versionamento da CONTRATANTE	
1 – Descrição Casos de Uso (História de Usuário)	
Caso de uso A Função “a” Função “b” (..)Função “n”	Caso de uso A Função “a” Função “b” (..)Função “n”
Caso de uso ...n Função “a” Função “b” (..)Função “n”	
OBSERVAÇÃO: Poderá ser criado também épicos, caso as histórias sejam grandes. Teremos então a estrutura: EPICOS -> CASOS DE USO (HISTÓRIA DO USUÁRIO) -> FEATURE	
2 – Para Cada Caso de Uso, descrever:	
▪ <NOME DO CASO DE USO> ▪ <DESCRIÇÃO DO CASO DE USO> ▪ <DIAGRAMA DO CASO DE USO> ▪ <LAYOUT DE TELA> ▪ <LAYOUT DE RELATÓRIO> ▪ <FUNCIONALIDADES, com os cursos normais e alternativos><u>*1</u> ▪ <CRITÉRIOS DE ACEITE>	
*1 – O Product Owner deverá relacionar todas as funcionalidades do Caso de Uso, descrevendo de forma padronizada quais regras de negócio, críticas, cálculos ou características (Curso Normal ou Curso Alternativo) que estão sendo "alteradas", "incluídas" ou "excluídas". (modelo item <u>*2</u>) O objetivo é disponibilizar a maior quantidade de informação possível para que o usuário tenha condições de avaliar e validar os produtos de software que estão sendo propostos e suas características. A partir daí, o Product Owner conseguirá priorizar o backlog para que o TIME DESENVOLVIMENTO SCRUM consiga estimar o esforço e tamanho dos casos de uso que farão parte das SPRINTs.	
*2 - modelo <Nome da Função> Curso Normal da função i. Relacionar o curso normal. ii. Indicar cada passo. iii. “n” Curso Alternativo i. Em casos de mensagens de erro, indicar o curso alternativo.	
Registro	
Responsável pelo levantamento:	Data:

ANEXO XVII**ARQUITETURA DO SISTEMA**

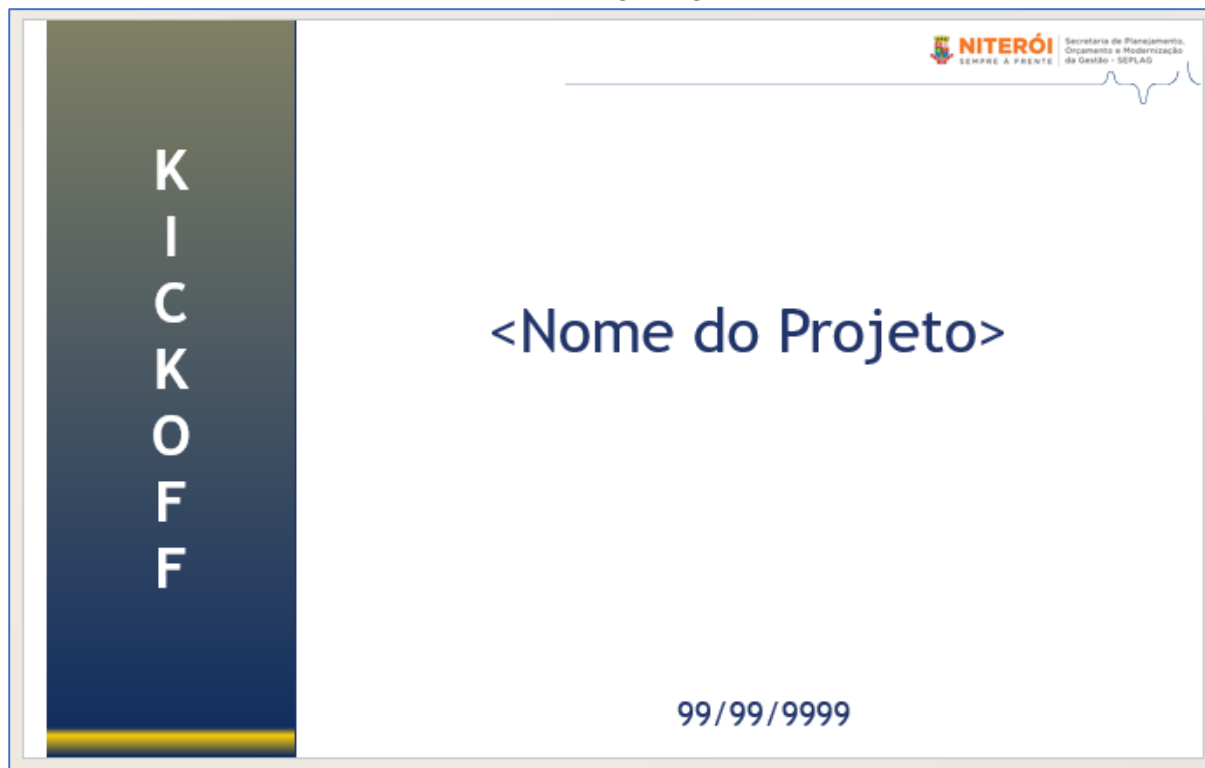
A seguir é apresentado um modelo de arquitetura de sistemas que a CONTRATADA deverá apresentar. Porém, poderá ser apresentado um novo modelo que a CONTRATANTE deverá aprovar.

ESCOPO DO PROJETO

Projeto:	Data elaboração:
PO do Projeto:	Gerente de Projeto:
Descrição macro da arquitetura:	
<Descrição, em linhas gerais, do desenho da arquitetura>	
Tecnologias envolvidas:	
<Descrever as tecnologias que serão utilizadas: Banco de Dados, Linguagem, framework, etc>	
Desenho	
<Desenho da arquitetura>	
Registro	
Responsável pelo levantamento:	Data:

ANEXO XVIII**DOCUMENTO DE KICKOFF DO PROJETO**

O modelo de documentação de kickoff de projeto será disponibilizado em formato PowerPoint pela CONTRATANTE, no ato da contratação para a CONTRATADA e deverá ser utilizado nas reuniões de kickoff de projeto ou qualquer outra reunião em que o modelo seja solicitado.

MODELO


NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
 Orçamento e Modernização
 da Gestão - SEPLAG

<Nome do Projeto>

Justificativa e Objetivo

Justificativa: <descrever a justificativa do projeto>

Objetivo: <descrever o objetivo do projeto>

Métrica

PP/P/M/
G/GG

Esforço

Impacto

Entregáveis

<descrever os entregáveis do projeto>

Número da OS

999999999

Investimento Inicial

RR\$ 9.999.999,99

Benefícios

<descrever os benefícios>

Obrigação Legal ?

SIM/NÃO

Restrição de Tempo ?

SIM/NÃO

Se SIM INFORMAR O PRAZO


NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
 Orçamento e Modernização
 da Gestão - SEPLAG

<Nome do Projeto>

Equipe de Trabalho

Nome	Área	Papel
<nome do profissional>	<área>	<função>

Nome	Área	Papel

Cronograma Macro

Atividades/Mês	Resp	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>
<descrever as principais atividades nível macro>	<resp>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

X Planejado


NITERÓI
 SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
 Orçamento e Modernização
 da Gestão - SEPLAG

<Nome do Projeto>

Detalhamento dos principais riscos do projeto

Principais Riscos

Nome do Risco: <informar somente os principais riscos - na reunião de kickoff são apresentados somente os riscos com probabilidade alta OU impacto alto, o restante fica no plano de projeto>

Responsável: <informar o responsável>

Plano de Ação: <mitigar / aceitar / Evitar / etc>
<descrever o plano de ação>

Nome do Risco: <...repetir quantas vezes for necessário>

Responsável:

Plano de Ação:

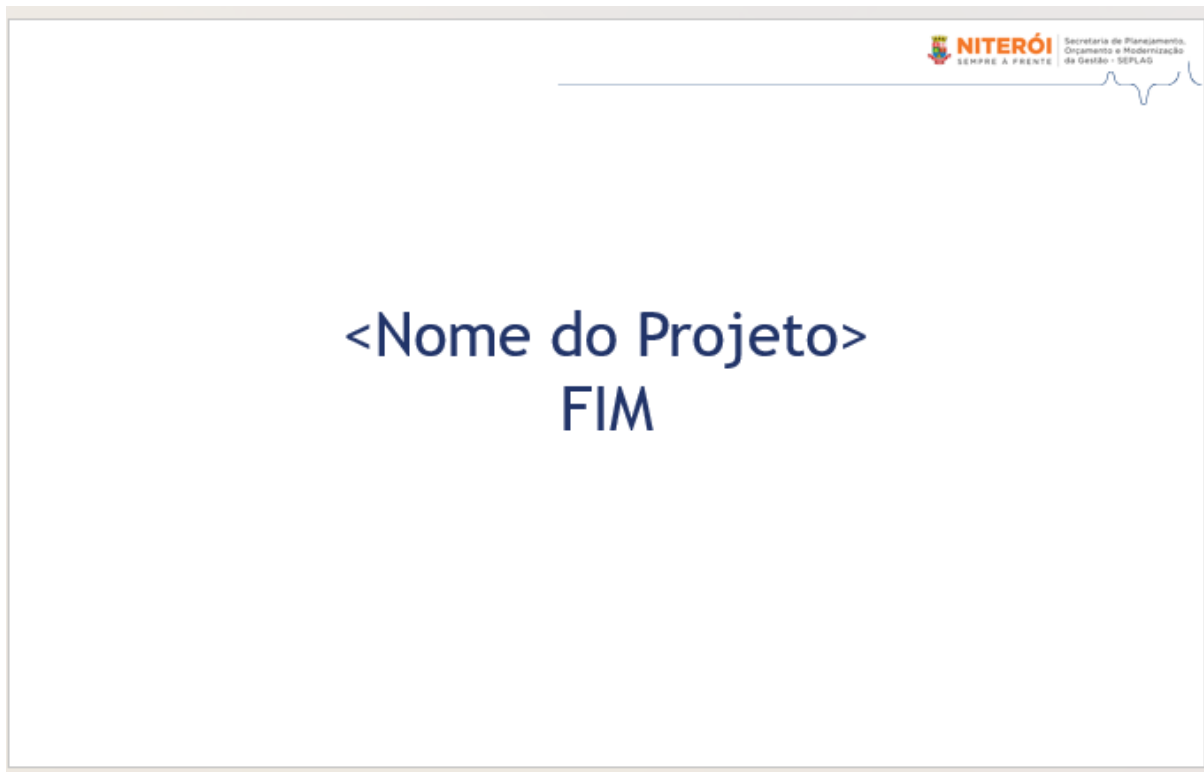

NITERÓI
 SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
 Orçamento e Modernização
 da Gestão - SEPLAG

<Nome do Projeto>

Acordos Projeto

<descrever os acordos do projeto: Principais acordos: Plano de comunicação, periodicidade do envio da comunicação, Como será tratada a gestão de crise (se houver), como será feito o termo de aceite,, inclusão de novos requisitos (se houver) ou outro item importante que precisa ser apresentado na reunião de Kickoff.>



ANEXO XIX

DOCUMENTO STATUS REPORT

O modelo de documentação de *status report* de projeto será disponibilizado em formato PowerPoint pela CONTRATANTE, no ato da contratação para a CONTRATADA e deverá ser utilizado para informar sobre o andamento do projeto.

Será utilizado o conceito OPP (*One page Project*) visando simplificar e agilizar os *status* dos projetos.

MODELO

Planejamento		Status	Valor	Período Status	GP
Início: <dt início plan> Término: <dt fim plan>		ADIANTEADO EM DIA ATRASADO	<valor projeto>	<data do status>	<Nome do Gerente do Projeto>
Atividades planejadas no período		Próximas atividades			
Atividade	Status	Atividade	Previsão concl.		
<descrever as atividades executadas no período, informando o status de execução>		<descrever as próximas atividades de forma macro e condensada com a previsão de conclusão>			
Atividades atrasadas		Pontos de atenção			
Atividade	Motivo	Descrição			
<descrever as atividades atrasadas e o motivo, caso existam>		<descrever algum ponto de atenção que precisará de deliberação, caso exista>			

ANEXO XX

DOCUMENTO TERMO DE ENCERRAMENTO

O modelo de documentação de termo de encerramento é utilizado para formalizar o encerramento ou fase de uma demanda. É um documento obrigatório para o pagamento do serviço.

DOCUMENTO DE TERMO DE ENCERRAMENTO

1- DADOS GERAIS

Área Solicitante:					
PO Responsável:		Email:			
Projeto:					
Breve Descrição:					
Gerente de Projetos		Email:			
Métrica	PP, P, M, G, GG	Esforço	↑ ↓	Impacto	↓ ↑

2 -OBJETIVO

<descrever o objetivo>

3-TIPO DE ENCERRAMENTO

☐ Projeto	☐ Fase
----------------------------------	-------------------------------

4-DECLARAÇÃO DE ENTREGA

☐ Conclusão	☐ Substituição	☐ Cancelamento
------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

5 -ENTREGAS

Este termo de aceite visa descrever os serviços entregues e atestar veracidade e validação pelas partes, sendo norteador para faturamento e consumo do contrato.

Item	Descrição do Serviço	Aceite		Observações
		SIM	NÃO	
1		☐	☐	
2		☐	☐	

6- PENDÊNCIAS

Pendência	Resolução	Responsável	Data
<descrever a pendência, caso exista>			

7 - PROJETO

Plano	Alterado em relação ao planejamento		Observação
Custo	☐ Não	☐ Sim	
Prazo	☐ Não	☐ Sim	
Escopo	☐ Não	☐ Sim	
Riscos	☐ Não	☐ Sim	

8 - DOCUMENTOS RELACIONADOS AO ACEITE

<informar todos os documentos relacionados ao projeto>

9 - CLASSIFICAÇÃO DO ACEITE AREA DEMANDANTE

Com base na avaliação final das entregas efetuadas pela contratada, e sob validação do contratante, em relação as entregas previstas neste termo, classificam-se da seguinte forma:

- | |
|---|
| ☐ Produto/serviço considerado conforme.
☐ Produto/serviço considerado conforme com restrição.
☐ Produto/serviço considerado não conforme |
| <i>Descrever a restrição:</i> |

10 -CLASSIFICAÇÃO DO ACEITE TÉCNICO (PASSAGEM DE CONHECIMENTO TÉCNICO)

- | |
|---|
| ☐ Aprovada.
☐ Aprovada com restrição.
☐ Reprovada. |
| <i>Descrever a restrição:</i> |

11- TRANSIÇÃO PARA A OPERAÇÃO

<Descrever as atividades de transição para a operação>

ANEXO XXI
PROCESSO DE GMUD

Um processo de mudança GMUD (Gestão de Mudanças) bem estruturado, com a participação de um CAB (Comitê de Mudanças), é crucial para garantir que as alterações em um ambiente de TI sejam realizadas de forma controlada, segura e alinhada com os objetivos da organização.

A CONTRATADA deverá seguir o processo de GESTÃO DE MUDANÇA abaixo, podendo a CONTRATANTE alterá-lo ao longo do processo caso seja necessário para melhorar o processo de implantação, sem a necessidade de autorização prévia da CONTRATADA. Porém, a CONTRATADA terá 10 dias corridos para se adequar ao novo processo.

Etapas do Processo:

- 1. Planejamento da Mudança: RESPONSÁVEL: CONTRATADA**
 - a. É elaborado um plano detalhado pela CONTRATADA, incluindo PELO MENOS:
 - i. Cronograma das atividades.
 - ii. Recursos necessários (pessoas, equipamentos, software).
 - iii. Procedimentos de implementação.
 - iv. Plano de contingência.
- 2. Solicitação Formal: RESPONSÁVEL: CONTRATADA**
 - a. A solicitação de mudança é formalizada pela CONTRATADA através de um formulário padrão, detalhando a natureza da mudança, o impacto esperado e os motivos. ⁽¹⁾
 - b. A solicitação é encaminhada ao CAB para avaliação.
- 3. Avaliação pelo CAB: RESPONSÁVEL: CONTRATANTE**
 - a. O CAB analisa a solicitação, considerando:
 - i. O impacto da mudança nos serviços existentes.
 - ii. Os riscos envolvidos.
 - iii. A disponibilidade de recursos.
 - iv. A conformidade com as políticas e procedimentos da organização.
 - b. O CAB pode aprovar, rejeitar ou solicitar mais informações.
- 4. Aprovação do Plano: RESPONSÁVEL: CONTRATANTE**
 - a. O plano de mudança é submetido ao CAB para aprovação final.
 - b. O CAB pode solicitar ajustes no plano antes de aprová-lo.
- 5. Execução da Mudança: RESPONSÁVEL: CONTRATADA**
 - a. A mudança é implementada PELA CONTRATADA conforme o plano aprovado.
 - b. É realizado um acompanhamento rigoroso para garantir que tudo ocorra conforme o previsto.
- 6. Verificação e Validação: RESPONSÁVEL: CONTRATADA E CONTRATANTE**
 - a. Após a implementação, é realizada uma verificação para confirmar se a mudança foi realizada conforme o planejado.
 - b. A mudança é validada para garantir que atenda aos requisitos e objetivos.
 - c. Quando houver testes automatizados (unitários, funcionais, regressivos ou de segurança) em projetos ou manutenções, a CONTRATADA deverá anexar os resultados (relatórios, logs, métricas de cobertura e dashboards) como evidência obrigatória. Esses resultados serão revisados pela CONTRATANTE para aprovação, com foco em rotinas críticas (conforme item 4.24.5). Falhas detectadas bloquearão a validação até correção.
- 7. Fechamento: RESPONSÁVEL: CONTRATADA**
 - a. A mudança é formalmente fechada.
 - b. São documentados os resultados com evidências, as lições aprendidas e as atualizações necessárias nos processos e documentação.

(1) – Na reunião inicial ou nas primeiras reuniões de alinhamento, a CONTRATANTE irá disponibilizar o formulário de mudanças com a versão atual mais utilizada. Abaixo, encontra-se um modelo que poderá ser utilizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE possui um sistema interno de gestão de mudanças que poderá cadastrar o acesso da CONTRATADA para utilizá-lo ao invés do preenchimento do

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

formulário. Será decidida durante as reuniões iniciais a utilização do formulário OU o acesso ao sistema.

PLANO DE MUDANÇA			
Mudança:	Título da RDM		DOCUMENTO INTERNO
Data:	10 / 08 / 2018		
What	Escrever com a visão técnica o que precisa ser feito.		
Why	As-is	Porque essa mudança é necessária, qual o problema do ambiente atual	
	To-be	Quais os resultados esperados, quais os benefícios	
Where	() Produção () Homologação	Serviços: Exchange 2007	Item de Configuração: SMTP
How	Requisitos (Go no Go)	Descrever (Ex: acesso ao servidor com privilégios administrativos, acesso ao CPD, etc.)	
	Procedimentos Operacionais (Rollout)	Descrever o passo a passo do que será feito, ex: Fulano (de 08:00 a 08:10) 1. Criar um novo snapshot no servidor XXXX com o nome "RDM-20180810" Luiz Carlos (de 08:15 a 08:30) 1. Alterar o registro HKML\System\CurrentControlSet\Services\IPV6\Parameters 2. Alterar o valor Enable para 0. 3. Reiniciar Servidor.	
		Descrever o que necessário testar e/ou solicitar a alguém para testar, ex: Fulano (de 08:35 a 08:55) 1. Verificar nas configurações de rede do servidor de o IPv6 está desativado; 2. Acionar equipe de Service Desk para verificar se os incidentes pararam.	
	Retorno (Rollback)	Descrever o passo a passo do que será feito, ex: Fulano (de 09:00 a 09:30) 1. Voltar Snapshot anterior.	
When	Início: 10 / 08 / 2018 às 08:30 Término: 10 / 08 / 2018 às 09:30		
	Necessita hora extra: ☒ Sim, de --h--m ☒ Não		Total de Horas previsto: XX XX
Who	Assinatura	RACI	Assinatura
	XXX XXXX:		XXX XXXX:
	Luiz Carlos:		XXX XXXX:
	XXX XXXX:		XXX XXXX:
	Aprovação do gestor: (Assinatura e carimbo do gestor)		
RPI	Procedimento finalizado? () Sim () Não ()		
	Resultado alcançado? () Sim () Não () Ainda não é possível avaliar		
	Haverá uma nova RDM? () Sim () Não ()		
	Observações		
	Cientes		
	XXX XXXX:		XXX XXXX:
	Luiz Carlos:		XXX XXXX:
	XXX XXXX:		XXX XXXX:
	Ciência do gestor: (Assinatura e carimbo do gestor)		

DOCUMENTO INTERNO

Página | 1

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

ANEXO XXII

DOCUMENTO SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

O documento de solicitação de serviços é o documento que oficializa a demanda para a CONTRATADA. A partir deste documento, a CONTRATADA terá os subsídios necessários para iniciar o levantamento de requisitos da FASE 1 do processo de governança.

Esse documento poderá ser substituído pela DEMANDA de "SOLICITAÇÃO DE MELHORIAS" da CENTRAL DE ATENDIMENTO e-Niterói.

Esta demanda possui um formulário similar a este anexo.

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Número:		Data elaboração:								
Area Demandante:	Solicitante:	Gerente de Projeto:								
É obrigação legal ?	Sim () Não ()	A solicitação tem prazo definido por lei ou definida para atender algum instrumento de gestão? Sim () Não ()								
Descrição macro do projeto:										
<Descrição, em linhas gerais, o que será realizado no projeto.>										
Objetivo e Justificativa:										
<objetivo: Descrição, em linhas gerais, do objetivo do projeto. O que se espera do projeto.>										
<justificativa: Qual a justificativa do projeto? Por que ele é importante para a organização?>										
Produto Esperado:										
<Qual será o produto que o projeto entregará?>										
Premissas e Restrições:										
<premissas: Fatos/recursos considerados verdadeiros em relação ao projeto>										
<restrições: Quais são os fatores que podem restringir o sucesso do projeto?>										
Declaração do Escopo										
<Descrição do escopo e dos limites do projeto abordando o trabalho não incluído no escopo do projeto.>										
TIPO DE PROJETO (MARCAR COM UM X)										
Projeto Novos módulos, funcionalidades / técnico	Manutenção						Migração de Dados	Conversão De Dados	Atualização nova versão	Implantação e-Cidade
	Adaptativa	Evolutiva	Corretiva	Perfectiva	Cosmética	Preventiva				
Tecnologias Envolvidas										
• Sistema operacional: • SGBD: • Servidor de aplicação • Ferramentas de apoio • Framework de desenvolvimento • Linguagens de programação • Plataforma(s)										
Registro										
Responsável pelo levantamento:								Data:		

ANEXO XXIII

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Os modelos de Termos de Recebimentos Provisório e Definitivo poderão ser alterados de acordo com o desejo da CONTRATANTE. É um documento interno e será adotado o melhor modelo vigente na época.

FISCAL ADMINISTRATIVO

**Recebimento Provisório da Fiscalização Administrativa
TRP Nº XX/20XX**

Contrato nº	
Objeto:	
Contratante:	CNPJ:
Contratada:	CNPJ:
Valor do Contrato:	Processo nº
Período de Referência:	

1. Este termo detalhado tem por objetivo descrever as análises da fiscalização administrativa relativas à execução do contrato em epígrafe, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, a fim de atestar o recebimento provisório, considerando as competências dispostas no art. 22, II, III e VII do Decreto Municipal nº 14.730, de 2023.

2. A análise administrativa foi realizada através da aplicação da lista de verificação prevista no plano de fiscalização, cujo preenchimento segue em anexo, em que constam as etapas de verificação realizadas e as evidências coletadas. (Além disso, foram realizadas as etapas de: a)... b)... c)... se houver outras etapas realizadas, como visitas, vistorias, entrevistas com servidores, etc). Deve-se destacar que o objeto deste contrato não inclui alocação exclusiva ou predominante de mão de obra.

3. Durante as atividades de análise, (foram necessárias a emissão de xxx notificações, que foram/não foram integralmente atendidos nos prazos estipulados | ou | não foi necessária a emissão de notificações). Feita estas considerações, (a fiscalização administrativa aponta as seguintes ocorrências: a)...b)...c)... impeditivas do pagamento | ou | a fiscalização administrativa se posiciona favoravelmente ao prosseguimento, atestando o recebimento provisório descrito neste termo).

Niterói, na data de assinatura
Nome da servidora ou servidor responsável pela fiscalização administrativa
Portaria nº XX/XXXX

Lista de Verificação da Fiscalização Administrativa

Contrato nº:	Período de Referência:
Contratada:	CNPJ nº

Comprovantes de Regularidade Fiscal		Item TR	Atende?	Validade	Evidência Obs
1	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos relativos a tributos Federais e Dívida Ativa da União?				
2	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Estadual do domicílio da contratada?				
3	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Municipal do domicílio da contratada?				
4	Foi apresentado o comprovante de situação cadastral da União, do Estado ou do Município de domicílio da contratada?				
5	Foi apresentado o certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)?				
6	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)?				
7	Foi apresentada a (incluir novas obrigações que constem no TR)				
Análise dos Prazos de Execução		Item TR	Atende?	Evidência Obs	
1	O prazo de xx dias da obrigação x foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída)				
2	O prazo de xx dias da obrigação y foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída)				
3	O prazo de xx dias da obrigação n foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída)				

Observação: Os critérios ora indicados são meramente exemplificativos e serão adaptados conforme o plano de fiscalização. O ideal é que a lista de verificação preveja, em forma de questões, as ações típicas da fiscalização para obter informações relacionadas à comprovação de manutenção dos requisitos de habilitação e cumprimento das obrigações dentro do prazo.

Niterói, na data de assinatura
Responsável pela aplicação da lista de verificação:
Nome da servidora ou servidor
Portaria nº XX/XXXX

FISCAL TÉCNICO

**Recebimento Provisório da Fiscalização Técnica
TRP Nº XX/20XX**

Contrato nº	
Objeto:	
Contratante:	CNPJ:
Contratada:	CNPJ:
Valor do Contrato:	Processo nº
Período de Referência:	

I. Introdução

1. Este termo detalhado tem por objetivo descrever as análises da fiscalização técnica relativas à execução do contrato em epígrafe, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, a fim de atestar o recebimento provisório, registrar os bens ou serviços recusados e os níveis mínimos de serviços mensurados, na forma do art. 21, X e XII do Decreto Municipal nº 14.730, de 2023. O objeto de fiscalização abrange os seguintes itens e quantitativos:

Detalhamento do Contrato						
Item	Descrição CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total	
1.1	(...)					
2.1	(...)					
3.1						
					TOTAL	

2. A mensuração da quantidade e qualidade foi realizada na forma descrita no modelo de execução e no modelo de gestão, ambos do termo de referência, itens 12, 13 e respectivos subitens, e no plano de fiscalização elaborado pela equipe. Para esta finalidade, foram realizadas as seguintes etapas: a)....; b)....; c)... (descrever as etapas realizadas para mensuração, como a recepção e análise dos relatórios, aplicar listas de verificação, testes, inspeções, etc.).

3. Durante as atividades de análise, (foram necessárias a emissão de xxx notificações, que foram/não foram integralmente atendidos nos prazos estipulados | ou | não foi necessária a emissão de notificações). Feitas estas considerações, a fiscalização técnica passa a detalhar sua análise.

II. Análise Quantitativa e Qualitativa

4. O item 1, (nome e descrição do item), possui como unidade a/o (descrever unidade ou métrica de mensuração), que é medida(o) pela (descrever a forma que é medida a unidade). Suas especificações constam nos itens xxx a xxx do termo de referência.

5. A avaliação deste item foi realizada através de (indicar como foi realizada a medição. ex: aplicação de listas de verificação, consulta a sistemas de informação, verificação no local, técnica de amostragem, contagem direta no local dos bens e serviços, etc.). As evidências da avaliação estão em anexo (obs: colacionar, junto com o termo detalhado técnico, as listas de verificação preenchidas, imagens para comprovar a mensuração, relatórios extraídos de sistemas de informação, etc.). Após, foi realizada a comparação entre os resultados iniciais da medição com as solicitações das quantidades das ordens de serviço ou fornecimento, conforme planilha anexa, a fim de verificar se houve fornecimentos de serviços ou bens não requeridos. O resultado final foi o recebimento provisório de xxx unidades dos itens, enquanto xxx unidades foram recusadas pelos seguintes motivos: a, b, c (descrever os motivos para cada recusa, podendo ser usadas tabelas ou planilhas de controle como apoio).

6. O item n, (incluir texto dos parágrafos 4 e 5 para cada uns dos itens que compõe o contrato), ...

III. Mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço

7. Os indicadores dos níveis mínimos de serviços encontram-se previstos no item xxx do termo de referência. São eles: a)..., b)..., c)... (incluir nomes dos indicadores e descrição). O quadro a seguir apresenta a síntese de informações dos indicadores:

Nome do Indicador	Finalidade	Mecanismo de Cálculo	Faixas de glosas
(colocar conforme indicadores do TR)			

8. Para a mensuração dos níveis, foram realizadas as seguintes etapas e utilizados os seguintes instrumentos: a)...b)...c)... etc. As mensurações foram (diárias/indicar período) e as evidências constam no anexo x deste termo. (observação: incluir evidências da mensuração dos níveis de serviços, ou indicar, caso possam ser aproveitados outros anexos, o documento utilizado). Os resultados foram as seguintes pontuações para os indicadores:

Nome do Indicador	Cálculo Aplicado	Faixa Alcançada	Evidência
-------------------	------------------	-----------------	-----------

A			
B			
C			

IV. Registro de Ocorrências

9. A fiscalização técnica registra e informa à gestão contratual, para adoção das providências cabíveis, que apesar de ter encaminhado notificações x, y, z, a contratada não conseguiu resolver, de forma satisfatória, as seguintes ocorrências: a)...;b)...;c)... (descrever as ocorrências), em potencial violação aos itens x, y, z do termo de referência.

ou

9. A fiscalização técnica registra que, durante o período analisado, que foram encaminhadas notificações x, y, z, interrompendo o período de recebimento conforme planilha de controle a seguir apresentada, até a contratada atender integralmente os requisitos previstos no termo de referência:

Documento emitido	Data da emissão	Data da resposta	Observação
Termo de Pendências xx/xxxx	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	Inteiro teor do TP e resposta em peça xx
Notificação xx/xxxx	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	Inteiro teor da Notificação e resposta em peça xx

ou

9. A fiscalização técnica registra que, durante o período avaliado, não houve notificações emitidas, de forma que a execução contratual ocorreu em conformidade com o termo de referência e contrato.

V. Conclusão

10. Por todo exposto, a fiscalização técnica atesta, para finalidade de recebimento provisório, que o fornecimento de bens e serviços a seguir detalhados foram executados e atendem às exigências especificadas no termo de referência e no contrato em epígrafe, para o período avaliado:

Recebimento						
Item	Descrição	CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)					
2	(...)					
3						
TOTAL						

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada e efetivamente recebidos pela fiscalização, constituindo o valor de referência para o pagamento. Os valores desta tabela já incluem, quando cabíveis, descontos e glosas realizadas pela fiscalização, que estão detalhadas na tabela seguinte.

11. Registra-se que, de acordo com os critérios de aceitação descritos no termo de referência e no contrato em epígrafe, **que não foram recebidos os seguintes serviços cobrados pela contratada:**

Bens e Serviços Recusados						
Item	Descrição	CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)					
2	(...)					
3						
TOTAL						

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada, porém não foram recebidos pela fiscalização, em razão de ausência de evidência, glosas por níveis de serviço ou outras impropriedades que justifiquem o não atesto. Importa anotar que as reduções ora discriminadas, para fins dos valores finais a serem pagos, já estão computadas nos cálculos da tabela anterior.

12. Por fim, a fiscalização técnica apurou os seguintes níveis mínimos de serviços dos indicadores previstos no termo de referência e no contrato em epígrafe para o período avaliado:

Nome do Indicador	Nível	Faixa
(...)		
(...)		

13. Em razão dos indicadores obtidos, o valor final a ser cobrado deverá ser (glosado em xx%, reduzindo-o para R\$xx.xxx,xx | ou | pago em valor integral referente aos serviços e bens recebidos, em R\$xx.xxx,xx). Acompanham este termo detalhado os anexos x, y, z utilizados pela fiscalização técnica.

Niterói, na data de assinatura

Nome da servidora ou servidor responsável pela fiscalização técnica
Portaria nº XX/XXXX

Lista de Verificação da Fiscalização Técnica

Contrato nº:		Período de Referência:		
Contratada:		CNPJ nº		
Relatórios e Evidências da Contratada		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	Foi entregue o relatório de execução com as quantidades executadas?			
2	Foram entregues evidências para item 1 ou apresentada justificativa da sua execução?			
3	Foram entregues evidências para item n ou apresentada justificativa da sua execução?			
Análise do Item 1		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	A especificação a (descrever) foi atendida?			
2	A especificação b (descrever) foi atendida?			
3	A especificação z (descrever) foi atendida?			
4	Foram aplicadas técnicas de mensuração do item? (Se sim, indicar quais técnicas foram			

	aplicadas e seus resultados. Se não, anotar como é verificada a quantidade executada.)			
5	As unidades do item, consideradas de forma individual, tiveram sua conformidade e qualidade verificadas? (Se sim, indicar qual a técnica aplicada e seu resultado. Se não, apresentar justificativa.)			
Análise do Item N		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	A especificação a (descrever) foi atendida?			
2	A especificação b (descrever) foi atendida?			
3	A especificação z (descrever) foi atendida?			
4	Foram aplicadas técnicas de mensuração do item? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados. Se não, anotar como é verificada a quantidade executada.)			
5	As unidades do item, consideradas de forma individual, tiveram sua conformidade e qualidade verificadas? (Se sim, indicar qual a técnica aplicada e seu resultado. Se não, apresentar justificativa.)			
Níveis Mínimos de Serviços		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador A? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)			
2	Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador B? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)			
3	Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador N? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)			

Observação: Os critérios ora indicados são meramente exemplificativos e serão adaptados conforme o plano de fiscalização. O ideal é que a lista de verificação preveja, em forma de questões, as ações típicas da fiscalização para obter informações relacionadas à mensuração da quantidade e qualidade dos bens e serviços entregues.

Niterói, na data de assinatura
Responsável pela aplicação da lista de verificação:
Nome da servidora ou servidor
Portaria nº XX/XXXX

ANEXO XXIV

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Os modelos de Termos de Recebimentos Provisórios e Definitivos poderão ser alterados de acordo com o desejo da CONTRATANTE. É um documento interno e será adotado o melhor modelo vigente na época.

Termo de Recebimento Definitivo
TRD N° XX/20XX

Contrato nº		
Objeto:		
Contratante:	CNPJ:	
Contratada:	CNPJ:	
Valor do Contrato:	Processo nº	
Período de Referência:		
Ordens de Serviço ou Fornecimento Válidas para o Período		
Número	Data de Recebimento	Cenário de Referência (Outras Observações)

1. Por este instrumento, na forma do art. 18, XVII do Decreto Municipal nº 14.730, de 2023, a gestão contratual declara o recebimento definitivo dos bens e serviços a seguir detalhados, que foram requeridos pelas ordens de serviço ou fornecimentos acima identificadas para o período em epígrafe:

Recebimento Definitivo						
Item	Descrição	CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)					
2	(...)					
3						
TOTAL						

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela contratada e efetivamente recebidos pela fiscalização, constituindo o valor de referência para o pagamento. Os valores desta tabela já incluem, quando cabíveis, descontos e glosas realizadas pela fiscalização, que estão detalhadas na tabela seguinte.

2. Registra-se que, de acordo com os critérios de aceitação descritos no termo de referência e no contrato em epígrafe, **que não foram recebidos os seguintes bens ou serviços cobrados pela contratada:**

Bens e Serviços Recusados						
Item	Descrição	CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)					
2	(...)					
3						
TOTAL						

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada, porém não foram recebidos pela fiscalização, em razão de ausência de evidência, glosas por níveis de serviço ou outras impropriedades que justifiquem o não atesto. Importa anotar que as reduções ora discriminadas, para fins dos valores finais a serem pagos, já estão computadas nos cálculos da tabela anterior.

3. A gestão contratual informa que foram apurados os seguintes níveis mínimos de serviços dos indicadores previstos no termo de referência e no contrato em epígrafe para o período avaliado:

Nome do Indicador	Nível	Faixa
(...)		
(...)		

4. Em razão dos indicadores obtidos, o valor final a ser cobrado deverá ser (glosado em xx%, reduzindo-o em R\$xxx,xx | ou | pago em valor integral referente aos serviços e bens recebidos). Acompanham este termo de recebimento definitivo as análises da fiscalização técnica e administrativa, que (foram adotados como fundamento para a decisão pelo recebimento | ou | que foram parcialmente adotados como fundamento para a decisão pelo recebimento, com as seguintes ressalvas: a)....b)...c)....).

5. Por todo exposto, fica autorizada a emissão de Nota Fiscal no valor total de R\$xx.xxx,xx (por extenso), na forma descrita no contrato e no termo de referência, a ser encaminhada acompanhada da comprovação atualizada da regularidade fiscal e a carta de cobrança.

6. Em caso de discordância com o teor deste termo de recebimento, a contratada deverá, no prazo de xx dias, apresentar manifestação com as razões de defesa por intermédio (descrever meio para apresentar recurso, como e-mail ou protocolo), sob pena de ter-se por aceita a glosa aplicada.

Niterói, na data de assinatura

Nome da servidora ou servidor responsável pela gestão contratual
Portaria nº XX/XXXX

ANEXO XXV**MODELO DE GOVERNANÇA DE INFRAESTRUTURA**

O documento em questão tem o intuito de definir as responsabilidades de manutenção entre a contratada e a contratante assim como o fluxo que deverá ser seguido para manutenção e melhorias no ambiente do sistema do e-Cidade.

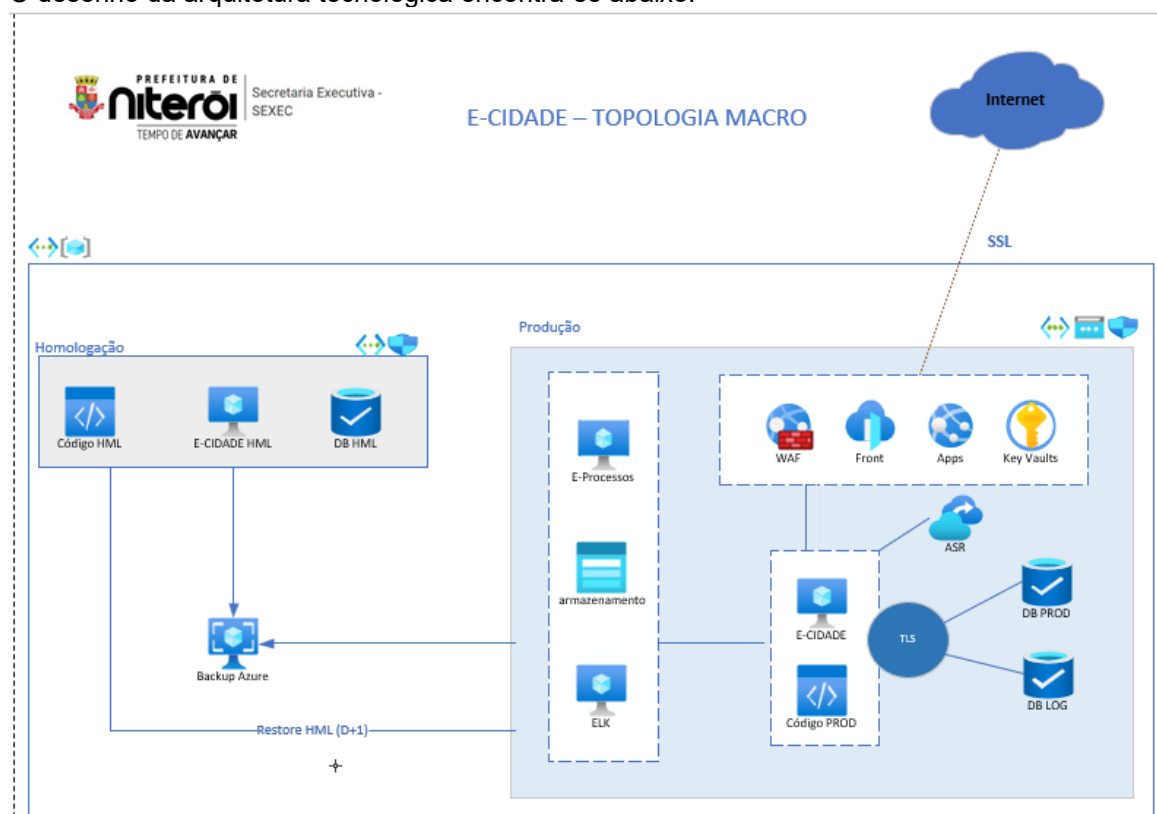
1. Introdução:

O Sistema e-Cidade, começou a ser implantado no município em 2014 com o intuito de oferecer ao município uma gestão centralizada de seus módulos, tendo em vista que até então, eram utilizados diversos sistemas que não se comunicavam, trazendo assim dificuldade na integração, falta de consistência nos dados consequentemente dificultando o controle orçamentário e gestão geral dos dados relativos ao município. Através do e-Cidade o município começou a centralizar toda a sua gestão, trazendo assim mais clareza e segurança para a gestão orçamentária, patrimonial e de gestão de pessoas no município.

O e-Cidade é um software livre, contemplando toda a parte gerencial de um município. O sistema é desenvolvido em PHP e Java Script e utiliza o banco de dados relacional PostgreSQL, servidores Linux Ubuntu 22 e homologado para o navegador Firefox. Apesar de livre, se trata de um sistema complexo e que trata de diversos módulos com necessidade de conhecimento em diferentes áreas de negócios, tornando inviável a manutenção e evolução do sistema diretamente pelo município, tendo a necessidade de efetuar contratação para o suporte e manutenção do sistema.

2. Arquitetura tecnológica:

Atualmente o ambiente possui dois ambientes: Um ambiente de produção (principal) e um ambiente de homologação para realização de testes e homologações de novas funcionalidades, manutenções ou projetos. O desenho da arquitetura tecnológica encontra-se abaixo:

**3. Arquitetura tecnológica:**

Abaixo encontra-se a arquitetura tecnológica de softwares e aplicações:

Infraestrutura Tecnológica	Descrição
----------------------------	-----------

<i>Infraestrutura Computacional</i>	Microsoft Azure
<i>Infraestrutura de Desenvolvimento</i>	PHP (principalmente), Apache, Javascript, vuejs, jquery, prototype,
<i>Infraestrutura de Dados</i>	PostgreSQL
<i>Infraestrutura de Aplicação</i>	Laravel, Angular
<i>Sistemas Operacionais</i>	Ubuntu LTS 22.04, Ubuntu LTS 20.04
<i>Browsers</i>	Firefox
<i>Ferramenta de Monitoramento</i>	Atualmente Zabbix / Monitoramento em nuvem
<i>Ferramenta de Backup</i>	Atualmente utilizados <i>shell script</i> / Backup em nuvem

O ambiente está hospedado na infraestrutura em nuvem pública do município, atualmente funcionando no ambiente de *cloud* da Google (será migrado tudo para a Azure) e é composto por máquinas virtuais IaaS (infraestrutura como serviço) (Ambiente Produção, Base Produção, Ambiente Homologação, Base Homologação, E-storage, ELK, E-processo) e Ambiente Cloud PaaS (Plataforma como serviço) Azure (GRM).

4. Responsabilidade de Infraestrutura da Contratante

O município é responsável por hospedar e disponibilizar o ambiente, tendo como principal compromisso a disponibilidade dos servidores e o bom desempenho deles. É de sua responsabilidade:

- Manter disco com desempenho e espaço adequados para o ideal funcionamento do sistema;
- Ajustar a capacidade de disco conforme a demanda, desde que previamente analisado e autorizado pela contratante;
- Manter memória RAM suficiente disponível para o bom desempenho do sistema, assim como disponibilizar mais memória RAM se identificado a necessidade.
- Manter processamento adequando para o bom funcionamento do sistema.
- Qualquer necessidade identificada de melhoria de hardware na máquina virtual será alinhada entre a contratada e a contratante e a alteração será de responsabilidade da contratante.
- A responsabilidade limita-se à segurança da infraestrutura tecnológica (servidores, sistemas operacionais e rede). A segurança em nível de aplicação, incluindo o código-fonte e sua manutenção, é atribuição da contratada.

5. Responsabilidade de Infraestrutura da Contratada

Os serviços a serem contratados de infraestrutura, remunerados em valor fixo mensal, estão descritos abaixo. Para fins de remuneração, a CONTRATADA deverá evidenciar mensalmente, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, a **execução** dos serviços, conforme modelo de relatório definido no item 11 deste anexo, devendo atender os requisitos mínimos definidos no item IIE do **ANEXO VIII – ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO**. A CONTRATADA poderá sugerir um modelo de relatório com as evidências da execução. Porém, deverá ser aprovado expressamente pela CONTRATANTE. A utilização de um modelo não autorizado poderá sofrer sanções conforme descrito no **ANEXO VIII-ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**.

Serviços:

5.1 - Backup do ambiente de produção para o ambiente de homologação, mantendo o ambiente de homologação sempre com D-1 dia do ambiente de produção. A critério da CONTRATANTE e de comum acordo com a CONTRATADA, o prazo de atualização do ambiente de homologação poderá ser alterado.

Esse procedimento visa manter um ambiente de homologação atualizado, permitindo que testes de novos projetos e correções de funcionalidades já existentes sejam efetuados sem que ocorram impactos na produção. Deverá ser retido os backups dos últimos 7 dias.

5.1.1 - Para a realização do serviço, a contratada deverá utilizar ferramentas de backup consolidadas no mercado, desde que não gerem maiores custos para a CONTRATANTE.

A CONTRATANTE deverá ter acesso total a visualização da ferramenta utilizada.

5.1.2 - A CONTRATADA poderá optar por utilizar uma ferramenta de backup própria, desenvolvida por ela, substituindo o item 5.1.1.

5.1.3 – Sobre o item acima, o uso de ferramenta própria, DEVERÁ SER AUTORIZADA e APROVADA pela CONTRATANTE.

5.1.3 - A utilização de ferramentas próprias, não aprovadas expressamente pela CONTRATANTE, poderá sofrer sanção, conforme estipulado no indicador IIE do ANEXO VIII.

5.2 - Restore do backup (item 5.1). Para manter o ambiente de homologação atualizado, deverá ser restaurado o backup anteriormente citado em ambiente de homologação (Fontes e Base de dados). Esse serviço será executado SOB DEMANDA, isto é, o restore deverá ser feito de acordo com a solicitação da CONTRATANTE, podendo ser diário se assim a CONTRATANTE entender. O restore deverá ser feito minimamente 1 vez por semana de maneira automatizada.

5.2.1 - Para a realização do serviço, a contratada deverá utilizar ferramentas de backup consolidadas no mercado, desde que não gerem maiores custos para a Contratante. A CONTRATANTE deverá ter acesso total a visualização da ferramenta utilizada.

5.1.2 - A contratada também poderá optar por desenvolvimento de scripts que deverá ser homologada e aprovada pela contratante;

5.1.3 - A utilização de ferramentas próprias, não aprovadas expressamente pela CONTRATANTE, poderá sofrer sanção, conforme estipulado no indicador IIE do ANEXO VIII.

5.3 - Monitoramento. A CONTRATADA deverá monitorar a disponibilidade dos servidores e serviços mencionados no item 2 a fim de garantir o bom funcionamento do sistema e-Cidade e agir de maneira preventiva seja na correção de possíveis incidentes ou alertando a CONTRATANTE de possíveis picos ou sobrecargas dos recursos computacionais das máquinas virtuais. O monitoramento deverá ser compartilhado com a contratante e enviado mensalmente comprovando o cumprimento dos parâmetros definidos no item 6.

Em casos de identificações de ameaças ao bom funcionamento do sistema, a CONTRATANTE deverá ser informada assim que o problema for identificado (processo de comunicação).

O processo de comunicação, fim a fim, definindo os *thresholds* para métricas críticas de desempenho de monitoramento e o desenho de processo de envio de comunicação da CONTRATADA para a CONTRATANTE será apresentado no ato da contratação.

5.3.1 - Para a realização do serviço, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas de monitoramento consolidadas no mercado.

5.3.2 - Porém, a CONTRATADA poderá utilizar, na execução do serviço, ferramentas desenvolvidas por ela. A CONTRATANTE deverá aprovar **expressamente** a utilização de tais ferramentas;

5.3.3 - A utilização de ferramentas próprias, não aprovadas expressamente pela CONTRATANTE, poderá sofrer sanção, conforme estipulado no indicador IIE do ANEXO VIII.

5.4 - Manutenção de ambiente.

- A responsabilidade principal da CONTRATADA, será na customização e melhoria do sistema, porém está será responsável por apontar possíveis problemas identificados de desempenho das máquinas virtuais e reportar para a CONTRATANTE. Além de informar a contratadas problemas de desempenhos também será de responsabilidade da contratada:

- a) Verificar o espaço em disco e manter os mesmos com sua capacidade mínima em 85%;
- b) Limpeza de disco caso esteja operacionalizando com menos de 85% de sua capacidade e monitoramento relativo ao desempenho. Caso não haja a possibilidade de limpeza de arquivos, a contratada deverá informar a contratante;
- c) Manutenção de Sistema Operacional. Embora a disponibilização das máquinas virtuais seja de responsabilidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter as atualizações e customizações necessárias para o sistema operacional das máquinas virtuais, garantindo que os ambientes estejam sempre de acordo com a última versão homologada;
- d) Manutenção do PHP, Apache, PostgreSQL, assim como de toda biblioteca utilizada pelo sistema e-Cidade para o seu perfeito funcionamento;
- e) *Tunning* banco de dados caso seja identificado a necessidade;
- f) Atuar na identificação de gargalos do ambiente como possível excesso de uso de CPU, memória, escrita em disco, informando a CONTRATANTE, sempre que estiver com a capacidade menor de 15%;
- g) Manter disponíveis a base de produção e as bases de homologação;
- h) O monitoramento deverá ser de maneira contínua a fim de prevenir a paralisação do ambiente;
- i) Backups diários da base de dados de produção e restauração quando necessário;
- j) Backup diário do ambiente de produção do e-Cidade e demais portais, como Portal da Transparência e E-cidadeonline.;
- k) Será de obrigação da contratada a disponibilização de evidência mensal de que o monitoramento está sendo feito e de acordo com as métricas definidas no item a seguir, assim como evidenciar as manutenções feitas durante o período.
- l) Em caso de notificação da CONTRATADA com risco de paralisação do sistema, em que a CONTRATANTE não siga ao aviso, a CONTRATADA deverá registrar o ocorrido.

6 Métricas de sustentação de TIC

A sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) envolve garantir que os sistemas, redes e recursos tecnológicos estejam operacionais, seguros e alinhados com as necessidades da organização. Para medir a eficácia dessa sustentação, é crucial definir métricas adequadas. As métricas encontram-se no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, ITEM – IIE. Como parâmetro seguem valores desejados de disponibilidade.

7 Monitoramento

A contratada deverá monitorar a disponibilidade dos servidores e serviços a fim de garantir o bom funcionamento do sistema e agir de maneira preventiva seja na correção de possíveis incidentes ou alertando a contratada de possíveis picos ou sobrecargas dos dispositivos de hardware das máquinas virtuais. O monitoramento deverá ser compartilhado com a contratante e enviado mensalmente comprovando o cumprimento dos parâmetros definidos no item 5.4.

Em casos de identificações de ameaças ao bom funcionamento do sistema, a contratante deverá ser informada assim que o problema for identificado.

8 Entregáveis

De acordo com as responsabilidades definidas neste documento, a contratada deverá entregar evidências da execução dos serviços elencados.

Entende-se como entregáveis a comprovação que os serviços foram monitorados, independentemente de ter ocorrido ou não modificações ou correções, independente de interferências, as comprovações de monitoramento deverão ser entregues.

De acordo com o monitoramento do item 5, deverão ser gerados os seguintes entregáveis:

- a) O serviço deverá ser monitorado no período 24x7 garantindo que o disco estará sempre com pelo menos 15% da sua capacidade de armazenamento e com o mesmo percentual de sua capacidade de escrita livre, caso identificado falta de espaço, deverá ser monitorado a existência de diretórios de arquivos temporários, logs ou diretórios desnecessários no ambiente. Caso tais itens sejam identificados, logs e ambientes de testes deverão ser movidos para a infraestrutura da contratada, enquanto arquivos temporários deverão ser apagados. Se a falta de espaço em disco não for devido a existência desses diretórios ou arquivos, o procedimento de informação deve ser feito mediante envio de e-mail. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.
- b) As atualizações deverão ser feitas de acordo com a disponibilização de atualizações de versão do SO como de suas releases. Deverá ser monitorado diariamente a disponibilização de atualizações, como também deverão ser apresentadas as datas em que tais atualizações forem aplicadas. A homologação deverá ser feita previamente em ambiente de teste gerido pela contratada antes de serem aplicadas em produção. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.
- c) Deverá ser monitorado todos os componentes relativos à tecnologia do sistema, como PHP, PostgreSQL, Apache, entre outras bibliotecas ou componentes do Ambiente. Deverá ser monitorado em período 24x7 o status dos serviços citados anteriormente e o contratante deverá ser informado via e-mail caso haja a indisponibilidade de alguns desses itens. A causa e solução da ocorrência também deverá ser informada via e-mail ao contratante. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.
- d) Deverá ser monitorado o desempenho do banco de dados, entre o monitoramento deverá ser analisado a necessidade de *tunning* e necessidade de procedimentos de manutenção, como *analyze*, *vacuum*, ou outros procedimentos que visam melhorar o desempenho do banco de dados. Caso seja identificado a necessidade de melhoria de hardware no servidor

que armazena o banco de dados, o contratante deverá ser informado via e-mail e será feito alinhamento para análise do procedimento. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.

e) Deverá ser monitorado o desempenho dos servidores no que se refere a gargalos de periféricos, como processador, memória, inscrita em disco, rede a fim de prevenir qualquer paralisação do sistema. Ainda que a resolução de problemas em relações aos itens citados, seja de responsabilidade da contratante o monitoramento ativo deverá ser feito pela contratada. Em caso de identificação de possíveis gargalos, a contratante deverá ser informada para que de maneira bilateral seja tomada a decisão do procedimento necessário. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.

f) Deveram ser demonstrados testes que garante a segurança dos ambientes, como bloqueios de tentativas de acessos por portas não autorizadas e bloqueios por tentativa de acessos a diretórios internos do software através de URL's, concedendo acesso a tais arquivos e diretórios através do sistema, a não ser aqueles que por sua necessidade precisem estar disponíveis ao público. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.

g) O backup deverá ser executado diariamente e o restore de acordo com solicitação do contratante, que poderá ser feito diariamente se assim o contratante entender necessário. Os entregáveis de evidência são de responsabilidade da contratada e deverão ser apresentados mensalmente, relativo a todos os dias do mês em questão.

h) Deverá ser entregue logs e gráficos referentes ao monitoramento do ambiente, comprovando sua disponibilidade. Em casos de momentos de indisponibilidade ou alto consumo, deverá constar a notificação e a maneira que foi tratada.

9 Evidências

As evidências de prestação de serviço, deverão ser detalhadas e alinhadas no primeiro mês de contrato entre o contratante e a contratada. Esse alinhamento é essencial para entendimento de ambas as partes e necessário para a correta mensuração do valor a ser pago, o entendimento de tais entregas devem estar claros para que o contratante possa avaliar e mensurar. A falta de evidência de acordo com o solicitado no item 8, poderá gerar sanções para a contratada como previsto nas entregas mínimas elencadas no item 5.

A CONTRATADA deverá utilizar o modelo disponibilizado no item 10. A sua utilização é obrigatória. A CONTRATANTE poderá alterar o relatório durante a execução do contrato, devendo a CONTRATADA se adequar no prazo de 30 dias.

A CONTRATADA poderá solicitar ajustes no relatório que deverá ser aprovado previamente pela CONTRATANTE.

10– Modelo de relatório

O modelo de relatório será apresentado no ato da contratação, porém as seguintes informações deverão estar contidas no relatório:

10.1 Nome dos responsáveis da equipe técnica que executou o serviço;

10.2 Descrição detalhada do serviço;

10.3 Evidências que comprovam a execução do serviço.

ANEXO XXVI
BI DE PROJETOS

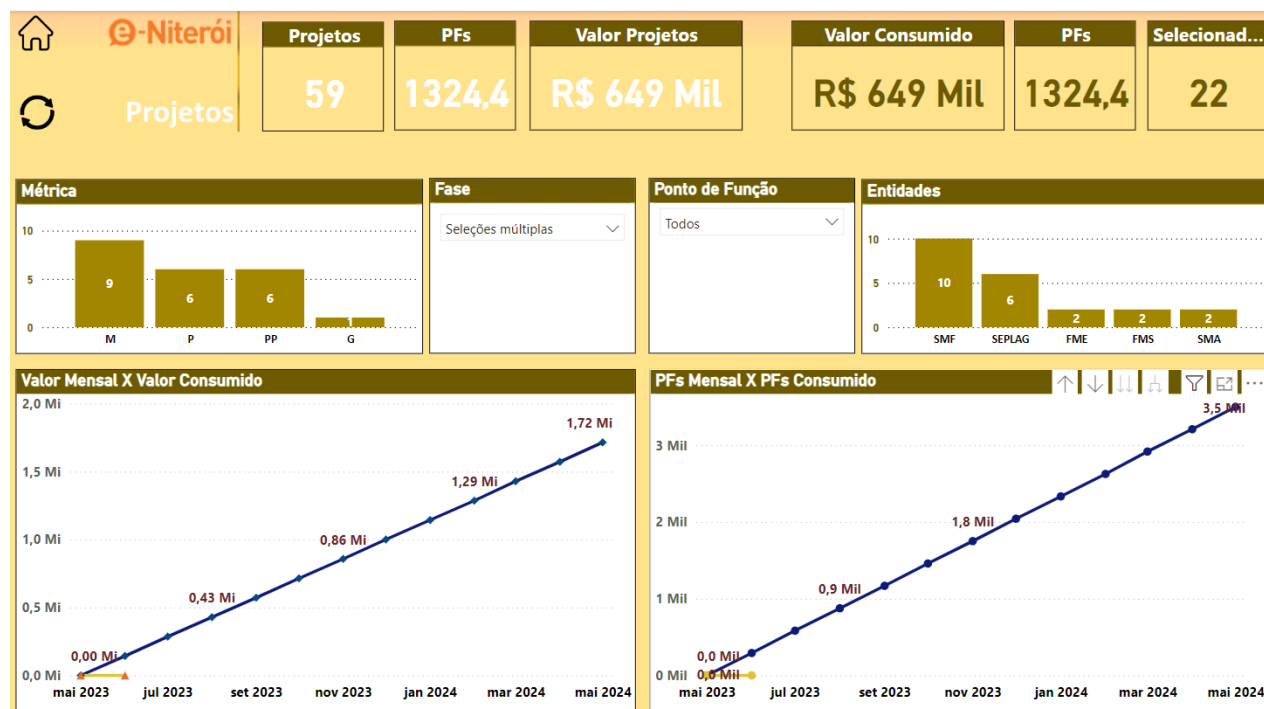
Print do BI de projetos.

Esse BI faz parte do BI do e-Niterói.

BI com projetos desde Setembro de 2022.

Período da atualização: Julho 2024

Dos 59 projetos, temos 22 já mensurados em Pontos de Função, totalizando 1.324,4



Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

ANEXO XXVII

MAPA SALARIAL PROFISSIONAIS TIC – PORTARIAS 750 E 1070

Mapa salarial: Portaria 1070 – Contratação TIC infraestrutura.

www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023

Governo Digital

O que você procura?

natureza do objeto: um período mínimo de 24 meses, admitindo-se prorrogações; justificando-se no termo de referência o prazo de vigência adotado, conforme disposto no subitem 9.3.6.

ANEXO II

MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1. Os custos unitários dos perfis profissionais a serem adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço constam da tabela a seguir:

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.409,97
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.843,14
3132-20	TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.424,34
3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.944,94
3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.328,98
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89
2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.498,50
2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.962,26

www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023

Governo Digital

O que você procura?

2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.263,27
1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30
2123-5	ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77
2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.726,46
2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.183,02
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.299,35
2124-10, 2123-10	ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.026,78
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15
2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 8.706,81
3133-05, 3133-10	TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.508,35
3133-05, 3133-10	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.373,61

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023				
Governo Digital			O que você procura?	
3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior		R\$ 2.988,82
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior		R\$ 4.799,62
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno		R\$ 7.904,84
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior		R\$ 11.252,32
2124-15, 2124-25	ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior		R\$ 4.127,87
2124-15, 2124-25	ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno		R\$ 6.110,13
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior		R\$ 9.508,79
2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior		R\$ 6.133,85
2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno		R\$ 7.382,47
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior		R\$ 12.011,81
1425-25	GERSEG	Gerente de segurança da informação		R\$ 19.454,48
2122-15	CLOUD-01	Especialista em Cloud - Pleno		R\$ 10.515,73
2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud - Sênior		R\$ 14.995,75

www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023				
Governo Digital			O que você procura?	
2124-15, 2124-25	ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno		R\$ 6.110,13
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior		R\$ 9.508,79
2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior		R\$ 6.133,85
2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno		R\$ 7.382,47
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior		R\$ 12.011,81
1425-25	GERSEG	Gerente de segurança da informação		R\$ 19.454,48
2122-15	CLOUD-01	Especialista em Cloud - Pleno		R\$ 10.515,73
2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud - Sênior		R\$ 14.995,75

2. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar um fator-k de 2,26. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

3. Para fins de análise crítica da composição de preços unitários propostos no certame, deve-se considerar um Fator-k igual ou inferior a 3. Valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência.

4. Os perfis e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

Este texto não substitui o publicado no DOU de 06/06/2023, p. 53, seção 1

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

Mapa salarial: Portaria 750 – Contratação TIC Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Software.

www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-750-de-20-de-marco-de-2023

 Governo Digital

ANEXO II

MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO

1. O Mapa de pesquisa salarial deve ser utilizado na definição do preço de referência da licitação, na definição de inexecutabilidade e na definição de parâmetros a serem utilizados na aplicação das modalidades de remuneração.

2. Os custos unitários de referência dos perfis profissionais constam da tabela a seguir:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)
AROSOF-01	Arquiteto de Software – Pleno	R\$ 12.073,70
AROSOF-02	Arquiteto de Software – Sênior	R\$ 18.084,53
ATQ-01	Analista de Testes/Qualidade – Junior	R\$ 5.412,32
ATQ-02	Analista de Testes/Qualidade – Pleno	R\$ 7.795,75
ATQ-03	Analista de Testes/Qualidade – Sênior	R\$ 11.081,16
DESENV-01	Desenvolvedor de Software – Junior	R\$ 7.519,48
DESENV-02	Desenvolvedor de Software – Pleno	R\$ 10.677,45
DESENV-03	Desenvolvedor de Software – Sênior	R\$ 14.016,77
LDESENV	Líder Técnico de Desenvolvimento	R\$ 15.901,68

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-750-de-20-de-marco-de-2023		
Governo Digital		
ANR-01	Analista de Negócios/Requisitos Júnior	R\$ 6.567,23
ANR-02	Analista de Negócios/Requisitos Pleno	R\$ 8.744,98
ANR-03	Analista de Negócios/Requisitos Sênior	R\$ 11.227,93
ABI-01	Analista de BI Júnior	R\$ 6.750,64
ABI-02	Analista de BI Pleno	R\$ 10.110,31
ABI-03	Analista de BI Sênior	R\$ 13.497,19
ADADOS-02	Administrador de Dados Pleno	R\$ 7.714,04
ADADOS-03	Administrador de Dados Sênior	R\$ 12.115,48
SCRUM	Scrum Master	R\$ 11.732,20
GEPRO	Gerente de projetos de tecnologia da informação	R\$ 13.949,62
AUX/UI-01	Analista de UX/UI Pleno	R\$ 8.114,39
AUX/UI-02	Analista de UX/UI Sênior	R\$ 10.463,07

Secretaria Executiva de Niterói (SEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEXEC/2025.

ANEXO XXVIII	
MOTIVAÇÃO CIRCUNSTANCIADA DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO	
Qualificação Econômico-Financeira	
Redação do TR	Motivação
11.4. 9.19 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);	A certidão negativa de falência é prevista pelo art. 69, II da Lei Federal nº 14.133, de 2021. A utilização deste requisito é praxe em licitações de serviços contínuos de projetos de desenvolvimento e manutenção de software, ao exemplo do Pregão Eletrônico 90011/2024 da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI/UFSJ, UASG 154069
11.5. 9.20 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando: 9.20.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um); 9.20.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e 9.20.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. 9.20.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped. 11.6. 9.21 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para	A apresentação dos balanços patrimoniais e exigência dos índices contábeis encontra respaldo no art. 69, caput e I. A utilização dos índices de liquidez corrente, liquidez geral e solvência geral superiores a 1 é praxe para as licitações de serviços contínuos ao exemplo do Pregão Eletrônico 90011/2024 da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI/UFSJ, UASG 154069 Optou-se, a fim de ampliar a competitividade, caso algum dos índices não fossem alcançados, em incluir a possibilidade de demonstrar o patrimônio líquido equivalente a 10% do valor estimado. A escolha do percentual de 10% considerou contratações similares, como do Pregão Eletrônico 90011/2024 da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI/UFSJ, UASG 154069, além dos efeitos do tempo de duração do contrato já analisadas no bojo do estudo técnico preliminar. O uso do balanço patrimonial do período mais recente, para este caso, dá-se em razão deste refletir, com mais propriedade, a capacidade e porte financeiro da empresa.

fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação. 11.7. 9.22 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º). 11.8. 9.23 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.	
Qualificação Técnica	
Redação do TR	Motivação
9.25.1 01(um) ou mais profissionais detentores da certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner) promovido pela IFPUG (International Function Point Users Group) vigente, com experiência mínima de 02 (dois) anos em contagem de pontos de função. A certificação deve estar válida na data da assinatura do contrato e toda documentação comprobatória dos profissionais deverá ser enviada. A contratação visa garantir que o contratado execute os serviços de projetos e desenvolvimento utilizando o modelo de ponto de função, considerado referência pela ISO/IEC 20926. Além disso, as certificações atestam a capacidade do profissional em realizar avaliações precisas e consistentes da funcionalidade do software, garantindo que o esforço e custo sejam adequadamente estimados com base em entradas, saídas, consultas e arquivos lógicos internos e externos. Caso o profissional detentor da certificação CFPS ou CFPP seja subcontratado, a empresa deverá apresentar o currículo, certificação e comprovação de experiência profissional.	Exigir da contratada que tenha um profissional certificado como CFPS (Certified Function Point Specialist) é importante em projetos que envolvem análise de pontos de função, um método internacionalmente reconhecido para medir o tamanho funcional de sistemas de software. Essa exigência garante maior qualidade, precisão e eficiência na gestão de projetos de tecnologia da informação (TI). Razões para Exigir a Certificação CFPS 1. Garantia de Competência Técnica A certificação CFPS atesta que o profissional possui domínio sobre o método de pontos de função, incluindo: Identificação e medição de funcionalidades, aplicação das regras definidas pelo IFPUG (International Function Point Users Group). Isso reduz o risco de erros na estimativa de esforço e custo. 2. Precisão na Estimativa de Projetos A análise de pontos de função é fundamental para estimar o trabalho necessário para desenvolver, manter ou evoluir sistemas. Um profissional certificado assegura que os cálculos serão feitos de forma padronizada, contribuindo para

	uma precisão maior nas estimativas de prazo, custo e recursos. 3. Cumprimento de Padrões Internacionais A metodologia do IFPUG é reconhecida globalmente como um padrão confiável para medir o tamanho funcional do software. Um profissional CFPS segue rigorosamente esses padrões, garantindo que os resultados sejam aceitos internacionalmente. 4. Redução de Riscos no Projeto Sem a certificação, há um risco maior de má interpretação das regras de contagem, o que pode levar a: Subestimação ou superestimação de esforços. impactos negativos no cronograma e no orçamento. Profissionais certificados têm conhecimento comprovado, minimizando esses riscos. 5. Melhor Gestão de Contratos Em contratos baseados em métricas de pontos de função, a presença de um CFPS facilita: Auditoria e validação das medições realizadas e a defesa técnica e objetiva de resultados em caso de disputas ou questionamentos. Porém o TR permite a subcontratação desse profissional pela CONTRATADA. Vide item 4.89 do TR
9.25.2 01 (um) ou mais profissionais detentores de certificação de projetos promovido pelo PMI ou qualquer certificação ágil promovidas pelo PMI, Scrum Alliance, Scrum.org, Lean Kanban University, EXIN, Scaled Agile ou Agile Institute Brazil, vigentes, com experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão de projetos, na data da assinatura do contrato devendo ser enviada toda documentação comprobatória dos profissionais em questão para exercer a função de gerente de projetos. As certificações exigidas atestam a competência e o conhecimento de um profissional em gerenciar projetos de forma eficaz, utilizando as melhores práticas e metodologias do mercado, para a execução dos serviços de projetos e desenvolvimento.	Exigir que a contratada possua profissionais certificados em gerenciamento de projetos, como a certificação do PMI (Project Management Institute) ou uma certificação ágil, é importante porque isso assegura que os projetos sejam gerenciados com base em práticas comprovadas e reconhecidas globalmente. Essas certificações garantem que os profissionais têm conhecimento e experiência para planejar, executar, monitorar e finalizar projetos com eficiência, reduzindo riscos e melhorando os resultados. Exigir uma experiência mínima de 2 anos de um profissional é uma prática que busca assegurar que o contratado tenha conhecimento prático e vivência suficiente para realizar o serviço com competência e eficiência. A experiência é um complemento essencial às certificações ou qualificações formais, pois demonstra capacidade comprovada em situações reais.
11.9. 9.27 PROJETOS 11.10. 9.27.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional	A exigência debruçou-se sobre a necessidade da CONTRATADA apresentar experiência em projetos no e-Cidade, de acordo com os itens 1.2.1 e 1.2.2 do Termo de Referência, conforme descrito no item 9.31.2

equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso. 11.11. 9.27.2 Para fins da comprovação de qualificação de que trata os serviços descritos nos itens 1.2.1 e 1.2.2 os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas: 11.12. 9.27.2.1 Os atestados deverão demonstrar a execução de projetos no e-Cidade, alcançando, no mínimo, 1.000 (Um Mil) pontos de função, utilizando a métrica de mensuração adotada pelo IFPUG (International Function Point Users Group) ou NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association), de acordo com art. 67, §2º da Lei nº 14.133, de 2023; 11.13. 9.27.2.2 Serão aceitas contagens pelo método indicativo, estimativo ou detalhado; 11.14. 9.27.2.3. Não serão computados fatores de ajustes para a obtenção da quantidade mínima de pontos de função a ser comprovado. 11.15. 9.27.2.4 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.	Em relação ao item 9.31.2.1 a exigência é necessária para demonstrar que a CONTRATADA tenha experiência em projetos em Ponto de Função (PF). A exigência mínima, 1.000 PF corresponde a 29% da quantidade exigida anualmente de projetos, 3.500 PF. Adotar o IFPUG (International Function Point Users Group) em projetos de análise de pontos de função é importante porque essa organização define e mantém o padrão internacional mais amplamente reconhecido para a medição do tamanho funcional de sistemas de software. Usar o padrão do IFPUG proporciona confiabilidade, comparabilidade e consistência na avaliação do esforço necessário para desenvolvimento, manutenção ou melhoria de software. A fim de tornar o certame mais competitivo, optou-se por permitir outro tipo de métrica, como por exemplo SLOC (SLOC é uma métrica simples e direta para medir o tamanho de um sistema baseado na quantidade de linhas de código), porém com a necessidade de comprovar projetos desenvolvimentos nos módulos que hoje é utilizado no e-Cidade: Tributário, Patrimonial, RH e Financeiro. A comprovação poderá ser realizada através do somatório de diferentes atestados de projetos, conforme descrito no item 9.31.2.4, de modo a deixar o certame mais competitivo.
--	---

11.16. 9.27.2.5 Empresas que não utilizam o modelo de ponto de função (PF) poderão participar desde que comprovem experiência com contratos públicos. É necessário apresentar atestados de execução, para poder público, de contratos anteriores nos módulos de tributação, contabilidade/finanças, patrimônio e folha de pagamento, utilizando métodos alternativos de cálculo de custo, como linhas de código (SLOC), métricas ágeis ou outros modelos auditáveis e reconhecidos. A comprovação deve demonstrar a adequação dos métodos ao setor público, assegurando que a entrega foi realizada com sucesso.	
11.17. 9.28 Serviço: Sustentação 11.18. 9.28.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso. 11.19. 9.28.2 Para fins da comprovação de qualificação de que trata o serviço descrito no item 1.2.3, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:	A exigência debruçou-se sobre a necessidade da CONTRATADA apresentar experiência em sustentação continuada de suporte do sistema e-Cidade, de acordo com o item 1.2.3 do TR, conforme descrito nos itens 9.32.1 e 9.32.2. A exigência para comprovar pelo menos 50% de experiência de cada serviço, conforme o item 9.32.2.1, é uma prática comum em processos licitatórios e tem como objetivo principal garantir a qualidade e a eficiência na execução do contrato. Ao exigir uma experiência mínima, a Administração Pública busca assegurar que a empresa contratada tenha o conhecimento e a capacidade técnica para executar o serviço de forma adequada, evitando assim falhas, atrasos e prejuízos para o erário público. Uma empresa com experiência comprovada em serviços semelhantes demonstra que já superou desafios e obstáculos comuns ao tipo de serviço em questão, diminuindo os riscos no atendimento e suporte. A comprovação poderá ser realizada através do somatório de diferentes atestados de projetos, conforme descrito no item 9.32.2.2, de modo a deixar o certame mais competitivo.

11.20. 9.28.2.1 Deverá ser comprovado, através de atestados de capacidade técnica, de que a licitante possui experiência em atendimento, de no mínimo 50% do volume de serviços descrito neste termo de referência durante o período mínimo de 12 meses. 11.21. 9.28.2.2 A comprovação poderá ser apresentada com um único atestado, ou com múltiplos, desde que o somatório dos mesmos seja para o mesmo período de vigência.	
--	--

ANEXO XXIX
MODELO DE PROPOSTA



PREFEITURA DE
niterói
TEMPO DE AVANÇAR

Secretaria Executiva -
SEXEC

MODELO DE PROPOSTA

**Secretaria Executiva-SEXEC CNPJ nº 28.521.748/0001-59 Situada à Rua Visconde de Sepetiba, 987 –
Centro – Niterói – RJ – CEP: 24020-206**

Dados da Empresa

CNPJ: _____
Razão Social: _____
Inscrição Estadual: _____
Inscrição Municipal: _____
Endereço: _____
E-mail: _____
Telefone: _____
Contato: _____

A – Custo do Serviço

Lote Único						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	25860	Ponto de Função	10.500		
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	26000	Valor Fixo Mensal	36		
3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente	27014	Valor Fixo Mensal	36		



B - Composição de Custo da Equipe Analítico (detalhado)
(de acordo com Item 6 do Anexo VI Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023)

Solicitamos que seja preenchida a planilha “Custo Equipe – Detalhado”, a qual integra o rol de documentos exigidos no âmbito do processo licitatório, como forma de justificativa do preço apresentado no certame.

C – Composição de Custo da Equipe Sintético (resumido)
(de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023)

C.1 – Preenchimento da equipe de projetos (serviços “sob demanda” de projetos, equipe alocada durante a execução do projeto)

Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário Ponto de Função	Valor Total
Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade e manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva)	Ponto de Função	10.500	R\$	R\$

C.2 – Preenchimento da equipe de sustentação (serviços “contínuos”, equipe alocada em tempo integral)

Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca) *	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)



C.3 – Preenchimento da equipe de infraestrutura (serviços “contínuos”, equipe alocada em tempo integral)

Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca) *	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)

custo adicionais por perfil (Ca)

Custos com Software, custos com recursos de computação, custos com equipamentos etc.

Preencher a aba “Custos Adicionais C2 e C3” da planilha “Custo Equipe – Detalhado”, a qual integra o rol de documentos exigidos no âmbito do processo licitatório, como forma de justificativa do preço apresentado no certame.

Valor total anual: R\$ _____ (extenso)

() Optante pelo Simples Nacional

() Não Optante pelo Simples Nacional

DECLARO, que os itens ofertados estão em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência.

DECLARO, ainda, que nos preços estão inclusos todos os custos diretos e indiretos indispensáveis à perfeita execução do objeto deste Edital, assim como abrange todos os custos com materiais e serviços necessários à entrega do item em perfeitas condições de uso, eventual substituição de unidades defeituosas e/ou entrega de itens faltantes.

Esta proposta é válida por 90 (noventa) dias a contar da data de sua emissão.

Atenciosamente,

Niterói _____ de _____ de _____

Assinatura do Responsável e CPF.

ANEXO XXX
GLOSSÁRIO

Termo ou SIGLA	Definição
Análise de Performance	Serviço de monitoramento e otimização da infraestrutura computacional, incluindo atualizações de software para aumentar disponibilidade, proteção e continuidade, com atividades como backup, restore e correções preventivas de segurança.
API (Application Programming Interface)	Interface de programação de aplicativos que permite a integração entre sistemas, como o exemplodo e-Cidade com outros módulos complementares (ex.: BI, SIGFIS, Portal da Transparência, etc.).
Backup	Cópia de segurança de dados e base de dados para evitar perda de integridade, executada rotineiramente como parte da análise de performance.
BI (Business Intelligence)	Sistema para análise de dados e inteligência de negócios.
CATSER	Código de catálogo de serviços utilizado para classificar itens como projetos de desenvolvimento, sustentação e análise de infraestrutura, com referências numéricas (ex.: 25860 para pontos de função).
Configuração	Ajuste e setup inicial ou contínuo de parâmetros e módulos do sistema para atender às necessidades operacionais.
Desenvolvimento	Criação de novos módulos, funcionalidades, rotinas ou integrações, são mensuradas em pontos de função.
e-Cidade	Software público de gestão municipal, livre sob licença GPL, utilizado para módulos como financeiro, patrimonial, tributário, RH, portais e BI.
GPL (General Public License)	Licença de software livre que permite customização e distribuição gratuita.
Implantação	Processo de instalação e ativação de módulos ou novas versões do software, incluindo migração de dados e testes.
Infraestrutura	Ambiente computacional que suporta o software, incluindo servidores, bancos de dados e rede, com foco em monitoramento para evitar indisponibilidades.
Integração	Conexão entre sistemas.
Manutenção Adaptativa	Ajustes no sistema para adaptação a novos ambientes ou requisitos externos.
Manutenção Corretiva	Correção de falhas ou erros identificados.
Manutenção Cosmética	Melhorias estéticas na interface do usuário.
Manutenção Evolutiva	Adição de novas funcionalidades ou evoluções.
Manutenção Perfectiva	Otimização de performance e eficiência.
Manutenção Preventiva	Ações para prevenir falhas futuras, incluindo atualizações de segurança.
Parametrização	Definição de parâmetros específicos para customização operacional.

PHP	Linguagem de programação usada no e-Cidade.
Ponto de Função	Métrica de medição de tamanho e complexidade de software, usada para remunerar serviços de desenvolvimento.
Portal da Transparência	Portal integrado ao e-Cidade para divulgação pública de dados governamentais.
Privacidade	Requisitos para proteção de dados pessoais, alinhados à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), incluindo anonimização e consentimento.
Restore	Restauração de dados a partir de backups para recuperação de integridade.
Segurança da Informação	Medidas para proteger o sistema contra ameaças, incluindo autenticação, criptografia e correções preventivas.
SIGFIS	Sistema de Informação sobre Gestão Fiscal integrado.
Sistema	Termo genérico para um software, incluindo módulos e funcionalidades.
Software	Programa computacional.
Suporte Técnico	Orientação e resolução de dúvidas sobre operação, parte da sustentação.
Sustentação	Suporte contínuo.
TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)	Área abrangente de tecnologias para processamento, armazenamento e transmissão de informações, incluindo serviços de software, hardware e redes no contexto da contratação.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

ANEXO XXXI

MATRIZ DE RISCO

Instituição

SEXEC / SMF / SMA / PGM / CMN

Responsável

Secretários das pastas e presidente da CMN

Data

02/09/2025



PREFEITURA

DE NITERÓI

CONTROLADORIA

GERAL DO MUNICÍPIO

Matriz de Risco					
Ref.:	Identificação				
	Risco	Tipologia	Causa	Consequência	Controle/Ação Preventiva
001	Quantidade de PF contratada não atende as demandas de projetos	Operacional	Solicitação de projetos supervenientes ao levantamento da demanda na época da contratação.	Interrupção da execução dos projetos	Monitoramento da quantidade de chamados de projetos já executados
002	Quantidade de PF contratada estar superestimada, acima das demandas de projeto	Operacional	Quantidade de solicitação de projetos estar abaixo do levantamento inicial na época da contratação	Quantidade de PF ociosa	Monitoramento da quantidade de chamados de projetos
003	Aumento do número de chamados na sustentação do atendimento inicial contratado no mês	Operacional	Solicitação de demandas de sustentação supervenientes ao levantamento da demanda na época da contratação.	Maior volume de atendimentos na sustentação afetando a qualidade do atendimento	Monitoramento dos chamados pela Central de Atendimentos e-Niterói
004	Aumento do número de chamados na sustentação maior que 20% do atendimento inicial contratado no mês, no período de 6 meses consecutivos ou 8 meses intercalados no período de 12 meses	Operacional	Solicitação de demandas de sustentação supervenientes ao levantamento da demanda na época da contratação.	Maior volume de atendimentos na sustentação afetando a qualidade do atendimento	Monitoramento dos chamados pela Central de Atendimentos e-Niterói
005	Redução do número de chamados na sustentação do atendimento inicial contratado no mês	Operacional	Redução das solicitações de demandas de sustentação em relação ao volume inicial contratado	Ociosidade da equipe de sustentação da contratada em função da redução de volume de atendimento	Monitoramento dos chamados pela Central de Atendimentos e-Niterói
006	Redução do número de chamados na sustentação maior que 20% do atendimento inicial contratado no mês, no período de 6 meses consecutivos ou 8 meses intercalados no período de 12 meses	Operacional	Redução das solicitações de demandas de sustentação em relação ao volume inicial contratado	Ociosidade da equipe de sustentação da contratada em função da redução de volume de atendimento	Monitoramento dos chamados pela Central de Atendimentos e-Niterói
007	Necessidade de atualização da versão do PHP do eCidade sem saldo de Pontos de Função	Operacional	Obsolescência tecnológica	Redução da segurança	Monitorar o saldo de Ponto de Função

Instituição

SEXEC / SMF / SMA / PGM / CMN

Responsável

Secretários das pastas e presidente da CMN

Data

02/09/2025



PREFEITURA

DE NITERÓI

CONTROLADORIA

GERAL DO MUNICÍPIO

Matriz de Risco							
	Análise			Tratamento/Monitoramento			
Ref.:	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Nível de Controle	Resposta ao Risco	Ação Mitigatória	Responsável
001	3 - Possível	5 - Moderado	Crítico	Satisfatório	Reduzir/Mitigar	Aditivar em até 25% a quantidade de ponto de função contratado e priorizar projetos a serem executados	Contratante
002	3 - Possível	5 - Moderado	Crítico	Satisfatório	Reduzir/Mitigar	Aditivar em até 25% a quantidade de ponto de função contratado	Contratante
003	3 - Possível	5 - Moderado	Crítico	Satisfatório	Aceitar/Assumir	-----	Contratada
004	3 - Possível	5 - Moderado	Crítico	Satisfatório	Reduzir/Mitigar	Aditivar em até 25% o serviço de sustentação	Contratante
005	3 - Possível	5 - Moderado	Crítico	Satisfatório	Aceitar/Assumir	-----	Contratante
006	3 - Possível	5 - Moderado	Crítico	Satisfatório	Reduzir/Mitigar	Aditivar em até 25% o serviço de sustentação	Contratada
007	4 - Provável	3 - Baixo	Crítico	Satisfatório	Reduzir/Mitigar	Aditivar em até 25% o serviço de projetos	Contratante

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Instituição **SEXEC / SMF / SMA / PGM / CMN**
 Responsável **Secretários das pastas e presidente da CMN**
 Data **02/09/2025**



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Glossário		
Ordem	Termo	Descrição
1	Risco	Possibilidade de ocorrência de um evento que venha a ter impacto negativo no cumprimento dos objetivos da Contratação.
2	Tipologia	Classificação dos tipos de riscos de acordo com a área de impacto que podem causar no objeto da contratação. Classificam-se em: Operacional; Integridade; Conformidade; Orçamentário/Financeiro; Ambiental; Imagem.
3	Causa	Elemento que tem o potencial intrínseco para dar origem ao risco.
4	Consequência	Efeitos que podem trazer prejuízos à contratação caso haja a ocorrência do risco.
5	Controle/Ação Preventiva	Mecanismos de controles existentes que promovem a prevenção do risco.
6	Probabilidade	Probabilidades de ocorrência de determinado risco. A escala de Probabilidade se classifica em: Muito Improvável; Improvável; Possível; Provável; Muito Provável.
7	Impacto	Nível do impacto ocasionado pelo risco. Eles se classificam em: Muito Baixo; Baixo; Moderado; Alto; Muito Alto.
8	Nível de Risco	Avaliação objetiva decorrente da relação probabilidade x impacto, com as seguintes classificações: Pouco crítico; Crítico; Muito crítico.
9	Nível de Controle	Define a escala dos níveis de Controle implementados para prevenir os riscos, e classificam-se em: Fraco; Moderado; Satisfatório.
10	Resposta ao Risco	Respostas adequadas para cada tipo de risco: Compartilhar/Dividir; Aceitar/Assumir; Reduzir/Mitigar; Transferir.
11	Compartilhar/Dividir	O Risco será compartilhado/dividido entre o Contratante e a Contratada.
12	Aceitar/Assumir	O risco será assumido pelo ente responsável sem qualquer tratamento para redução do impacto ou da probabilidade.
13	Reduzir/Mitigar	Intervenções nas probabilidades e/ou nos impactos mediante a implantação, aprimoramento ou criação de controles internos.
14	Transferir	A Contratante transfere o risco para a Contratada assumir.
15	Ação Mitigatória	A ação de mitigar possíveis impactos ocasionados pelo risco associados ao objeto da contratação.
16	Responsável	Agente responsável pelos riscos inerentes à contratação, classificam-se em: Contratada; Contratante; Contratada/Contratante.

Referências e bibliografia

I - TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão de Niterói (SEPLAG – NITERÓI) Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portaria nº039/SEPLAG/2023 P á g i n a 206 | 206 Referências e bibliografia i Lei 14.133, https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm

II - Manual do SISP Versão 2.3, incluindo como peça no processo

III - Portaria 750 Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-750-de-20-de-marco-de-2023>

IV - Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

V - Associação de Usuários de Métricas de Software da Holanda – NESMA, <https://nesma.org/> vi ITIL (Information Technology Infrastructure Library), <https://www.itil.org.uk/>

VII-iFPUG (International Function Point Users Group), <https://ifpug.org/>

VIII - GUIA DE CONTAGEM DE PONTO DE FUNÇÃO – MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, incluindo como peça no processo

IX - Manual de Medição funcional de software – TCU, incluído como peça no processo, <https://portal.tcu.gov.br> > file > fileDownload x VAZQUES, Carlos Eduardo; SIMÕES, Guilherme Siqueira; ALBERT, Renato Machado - Análise de pontos de função: Medição, estimativas e gerenciamento de projetos de software; Editora Érica

X - Sob Demanda; 13ª edição; 2013; páginas 88 a 92 . xi Roteiro SERPRO de Contagem de Pontos de Função e Estimativas, incluindo como peça no processo xii Termo de Referência do DER - DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, incluído como peça no processo

ⁱ**Manual do SISP Versão 2.3,incluindo como peça no processo**

ⁱⁱ**Portaria 750 Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023,**
<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-750-de-20-de-marco-de-2023>

ⁱⁱⁱ**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023,** <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

^{iv}**Associação de Usuários de Métricas de Software da Holanda – NESMA,**<https://nesma.org/>

^v**ITIL (Information Technology Infrastructure Library),**<https://www.itil.org.uk/>

^{vi}**IFPUG (International Function Point Users Group),** <https://ifpug.org/>

^{vii} **GUIA DE CONTAGEM DE PONTO DE FUNÇÃO – MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, incluindo como peça no processo**

^{viii} **Manual de Medição funcional de software – TCU, incluído como peça no processo,**
<https://portal.tcu.gov.br/file/fileDownload>

^{ix} **VAZQUES, Carlos Eduardo; SIMÕES, Guilherme Siqueira; ALBERT, Renato Machado - Análise de pontos de função: Medição, estimativas e gerenciamento de projetos de software; Editora Érica - Sob Demanda; 13ª edição; 2013; páginas 88 a 92 .**

^x **Roteiro SERPRO de Contagem de Pontos de Função e Estimativas, incluindo como peça no processo**

^{xi} **Termo de Referência do DER - DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, incluído como peça no processo**

ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

MINUTA DE CONTRATO

Lei nº 14.133, 1º abril de 2021

SERVIÇOS SEM MÃO DE OBRA COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA – LICITAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

Processo Administrativo nº 9900046819/2023

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE
FAZEM ENTRE SI O MUNICÍPIO DE NITERÓI, POR
INTERMÉDIO DA SECRETARIA EXECUTIVA E
.....

O Município de Niterói, por intermédio da Secretaria Executiva, com sede na Rua Visconde de Sepetiba, 987, Centro, na cidade de Niterói, Estado do Rio de Janeiro, inscrito no CNPJ sob o nº 28.521.748/0001-59 neste ato representado pelo Subsecretário de Transformação Digital, senhor Anselmo Mendes Gaio portador da Matrícula Funcional nº 1247848-0, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por xxxxxxxx, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº. 9900046819/2023 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº/....., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1.O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa para execução de serviços especializados para versão customizada do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL), incluindo também sistemas complementares integrados com o software público e-Cidade, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência e nos anexos deste Contrato.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE ÚNICO						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR	VALOR ANUAL
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	25860	Ponto de Função	10500		
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	26000	Valor Fixo Mensal	36		
3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente	27014	Valor Fixo Mensal	36		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O instrumento convocatório, assim considerado o edital de licitação;

- 1.3.3. A Proposta do **CONTRATADO**, que, em caso de divergência com as condições estabelecidas neste Contrato e nos demais instrumentos anexos, cederá àquelas;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados;
- 1.3.5. Havendo qualquer divergência entre as disposições deste instrumento e dos seus Anexos, prevalecerá o disposto no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contado da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), podendo ser prorrogável por até 15 anos, renováveis por períodos iguais e sucessivos de 36 meses, até o limite previsto nos moldes do art. 114, da Lei 14.133 de 2021, desde que devidamente justificado pela Administração Pública. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:
 - a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
 - b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
 - d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
 - e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação;
 - f) Haja informação quanto à existência de disponibilidade orçamentário-financeira para as despesas vindouras.
- 2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo Aditivo.
- 2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto (somente do item 1 do Termo de Referência 1.2.4), por empresa especializada, em contagem de pontos de função, para mensurar as quantidades necessárias de cada processo de desenvolvimento, conforme descrito no termo de referência, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.1.1. requerimento prévio do CONTRATADO, com a explicitação de seus motivos e necessidade;

4.1.2. autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto; e

4.1.3. que o contratado apresente documentação comprobatória da capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.3. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, abaixo discriminada:

4.3.1. Item 1 do Termo de Referência 1.2.4

4.4. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

4.4.1. Item 1 do Termo de Referência 1.2.4, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do Contrato.

4.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e

coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

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

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor total da contratação é de R\$...... (.)

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. Modelo de remuneração.

MODELO DE REMUNERAÇÃO		
ITEM	SERVIÇO	MODELO DE REMUNERAÇÃO
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão	Ponto de Função, sob demanda

	e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	Valor Fixo Mensal, de acordo com o catálogo de serviços descrito no Catálogo de Serviços - VERSÃO 4.0
3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente	Valor Fixo Mensal

6.2. A CONTRATADA irá executar os seguintes serviços:

6.2.1. Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades, rotinas (negócios ou técnica) do e-Cidade, sistemas complementares que integram o e-Cidade (BI, Portal da Transparência, integração com SIGFIS etc.), conversões e migrações de dados do e-Cidade entre sistemas públicos, implantações de módulos do e-Cidade, atualização de nova versão do e-Cidade.

6.2.1.1. Manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva);

6.2.1.2. Serviços especializados conforme guia de conversão e catálogo de itens não mensuráveis descritos no ANEXO VI e ANEXO VII do Termo de Referência;

6.2.1.3. Garantia de atualizações legais e tecnológicas em conformidade com o mercado e a legislação vigente;

6.2.2. Sustentação e-Cidade, utilizando as boas práticas de mercado e de acordo com os serviços abaixo estabelecidos no catálogo de serviços descritos no ANEXO IV do Termo de Referência.

6.2.2.1. Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação do sistema e-Cidade.

6.2.2.2. Serviços de parametrização e configuração do sistema e-Cidade;

6.2.2.3. Serviço de manutenção de pequeno porte (até 40 horas);

6.2.3. Serviço de análise de performance de infraestrutura do e-Cidade e de seu ambiente computacional, através do monitoramento do ambiente e execução de serviços de atualizações de softwares que aumentem a disponibilidade, a proteção e a continuidade dos serviços, além de realizar atividades rotineiras de execução de

backup, restore, análise e correções preventivas, principalmente de segurança, a fim de evitar indisponibilidade e a perda de integridade da base de dados e do ambiente tecnológico.

- 6.3. O contratante deverá pagar mensalmente ao contratado o valor aprovado pela Comissão de Fiscalização, na forma do item 6.5. O pagamento será realizado diretamente na conta corrente nº da agência, de titularidade do CONTRATADO, junto à instituição financeira contratada pelo Município de Niterói, observando-se o disposto no item 6.4. deste Contrato.
- 6.4. No caso de o CONTRATADO estar estabelecido em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Município de Niterói ou, caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de o CONTRATADO, em razão de recusa expressa da instituição financeira contratada pelo Município de Niterói, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pelo CONTRATADO.
- 6.5. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto ou de cada parcela, mediante atestação, que não poderá ser realizada pelo ordenador de despesas, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência, bem ainda no artigo 140, II, alínea “b”, da Lei nº 14.133/2021 e do art.18, XVII do Decreto Municipal nº 14.730/23.
- 6.5.1. Quando houver glosa parcial do objeto, o CONTRATANTE deverá comunicar ao CONTRATADO para que emita Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado.
- 6.6. O CONTRATADO deverá encaminhar a Nota Fiscal ou Fatura para pagamento a Secretaria Executiva/SSTD, situada na Rua da Conceição, 100 – Centro – Niterói – RJ – CEP: 24020-084, e para o endereço eletrônico contratosolicitacoes@sexec.niteroi.rj.gov.br, ou sistema eletrônico disponibilizado pela Prefeitura de Niterói.
- 6.7. Recebida a Nota Fiscal ou Fatura e os documentos mencionados no item 6.4, o órgão competente deverá realizar consulta ao SICAF para verificar:

- a) a manutenção das condições de habilitação exigidas pelo instrumento convocatório;
- b) se o CONTRATADO foi penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com o Poder Público, observadas as abrangências de aplicação; e
- c) eventuais ocorrências impeditivas indiretas, hipótese na qual o gestor deverá verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

6.7.1. Constatando-se a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa e especifique as provas que pretende produzir. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

6.7.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do CONTRATADO, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

6.7.3. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do Contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao CONTRATADO a ampla defesa.

6.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do Contrato, caso o CONTRATADO não regularize sua situação, ressalvado o disposto no art. 121, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, no art. 24, §2º, do Decreto Municipal nº 14.730/2023.

6.8.1. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o CONTRATADO providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

6.9. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

6.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6.10.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.11. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao CONTRATADO, sofrerão a incidência de atualização monetária e juros de mora pelo IPCA-E, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido no instrumento convocatório serão feitos mediante desconto de 0,5% (um meio por cento) ao mês, calculado pro rata die.

6.12. Caso o Edital admita a subcontratação, os pagamentos aos subcontratados serão realizados diretamente pelo CONTRATADO, ficando vedada a emissão de nota de empenho do CONTRATANTE diretamente aos subcontratados.

6.12.1 A subcontratação porventura realizada será integralmente custeada pelo CONTRATADO.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em ____/____/____(DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, mediante solicitação do **CONTRATADO**, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2.1. O interregno mínimo de 1 (um) para o primeiro reajuste será contado da data do orçamento estimado.

- 7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 7.5.1. Fica o CONTRATADO obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer, sendo adotado na aferição final o índice definitivo.
- 7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.8. O pedido de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do Contrato e antes de eventual prorrogação contratual, sob pena de preclusão.
- 7.8.1. Os efeitos financeiros do pedido de reajuste serão contados:
- a) da data-base prevista no contrato, desde que requerido o reajuste no prazo de 60 (sessenta) dias da data de publicação do índice ajustado contratualmente;
 - b) a partir da data do requerimento do CONTRATADO, caso o pedido seja formulado após o prazo fixado na alínea “a”, acima, o que não acarretará a alteração do marco para cômputo da anualidade do reajustamento, já adotado no edital e no contrato.
- 7.9. Caso, na data de eventual prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste, deverá, a requerimento do CONTRATADO, ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro do CONTRATADO, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.10. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento do reajuste solicitado tempestivamente, hipótese em que será concedido por meio de termo indenizatório.

7.11. O reajuste será realizado por apostilamento.

7.12. O reajuste de preços não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência ou projeto básico;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

- 8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 8.1.7. Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, na forma prevista na lei e neste Contrato.
- 8.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 8.1.8.1. A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.1.9. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, admitida a prorrogação motivada, por uma única vez, por igual período.
- 8.1.10. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, na forma do art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133/2021.
- 8.1.11. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.1.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 8.1.13. O presente Contrato não configura vínculo empregatício entre os trabalhadores ou sócios do CONTRATADO e o CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1 Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II da Lei 14.133/2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.8. Manter a regularidade junto ao Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF.

9.1.8.1. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

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

9.1.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

- 9.1.15. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 9.1.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.1.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);
- 9.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
- 9.1.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.1.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.1.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 9.1.23. Realizar os serviços presenciais previstos no Termo de Referência, no Município de Niterói, quando solicitado pelo Contratante;

9.1.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.1.23. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.1.23.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

9.1.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.1.25. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

- 10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

- 10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

- 11.1. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/anual do **contrato**.
- 11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 11.3. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 11.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.9 deste contrato.
- 11.5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

11.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.6.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.6.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.10, observada a legislação que rege a matéria.

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

11.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

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

11.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.12.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

11.12.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.13. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.14. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.16. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.17. A garantia de execução é independente de eventual garantia do serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

12.1. Constitui infração administrativa, a prática, pelo FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO, das seguintes condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021:

12.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;

12.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, em especial quando:

12.1.5.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.5.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.5.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

12.1.5.4. apresentar proposta em desacordo com as especificações do instrumento convocatório;

12.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante o certame ou a execução do contrato;

12.1.9. fraudar o certame ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.10.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;

12.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência, prevista no art. 156, I, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, pela infração descrita no item 12.1.1, de menor potencial ofensivo, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.2.2. Multa administrativa, prevista no art. 156, II, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, pela infração dos subitens 12.1.1 a 12.1.12, que não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato, devendo ser observados os seguintes parâmetros:

a) multa de 0,5% a 1,5%, nos casos da infração prevista no subitem 12.1.1, incidente sobre o valor anual do Contrato;

- b) multa de 0,5% a 15%, nos casos das infrações previstas nos subitens 12.1.2 a 12.1.7, incidente sobre o valor anual do Contrato;
- c) multa de 5% a 30%, nos casos das infrações previstas nos subitens 12.1.8 a 12.1.12, incidente sobre o valor anual do Contrato; 11.2.2.1 Na hipótese de a infração ser cometida antes da celebração do contrato, a base de cálculo da multa do item 11.2.2 será o valor anual estimado da contratação

12.2.2.1. Na hipótese de a infração ser cometida antes da celebração do contrato, a base de cálculo da multa do item 11.2.2 será o valor anual estimado da contratação.

12.2.2.2. Em caso de reincidência, o valor total das multas administrativas aplicadas não poderá exceder o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato.

12.2.2.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, na forma do art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133/2021, e conforme o procedimento previsto no item 11.13.

12.2.2.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, na forma do art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

12.2.3. Impedimento de licitar e contratar, prevista no art. 156, III, § 4º, da Lei nº 14.133/2021, nos casos relacionados os subitens 12.1.2 a 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

12.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, prevista no art. 156, IV, § 5º, da Lei nº 14.133/2021, nos casos relacionados nos subitens 12.1.8 a 12.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública

direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

12.3. Sem prejuízo da multa administrativa prevista no art. 156, II, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, o atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO, independente de notificação, na forma do art. 408 do Código Civil, à multa de mora no percentual de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite de 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

12.3.1. Em caso de atraso injustificado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia, a multa de mora será de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil que exceder o prazo estipulado até o máximo de 2 % (dois por cento).

12.3.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias no cumprimento da obrigação prevista no item 12.3.1 autoriza a Administração a promover a rescisão contratual por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

12.3.3. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do Contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Contrato.

12.4. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, que acarrete a rescisão do Contrato, será automaticamente devida multa compensatória no valor de 30% do valor do Contrato.

12.4.1. A multa compensatória, isoladamente aplicada ou quando somada ao valor da multa moratória convertida, não poderá exceder o limite previsto no art. 412 do Código Civil, ou seja, o valor da obrigação principal.

12.5. Na aplicação das sanções serão considerados os seguintes requisitos, previstos no art. 156, § 1º, incisos I a V, da Lei nº 14.133/2021:

12.5.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.5.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.5.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes, observadas aquelas previstas nos arts. 75 e 76 da Lei Municipal nº 3.048/2013;

12.5.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

12.5.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.6. A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão ou entidade contratante, sendo competentes para sua aplicação:

- a) as sanções previstas nos itens 12.2.1, 12.2.2 e 12.2.3 serão impostas pelo Ordenador de Despesa;
- b) a aplicação da sanção prevista no item 12.2.4, na forma do art. 156, § 6º, I, da Lei nº 14.133/2021, é de competência exclusiva:

b.1) em se tratando de contratação realizada pela Administração Pública direta, do Secretário Municipal;

12.7. A aplicação de quaisquer das penalidades realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO, na forma do art. 156, § 6º, I, da Lei nº 14.133/2021, devendo ser observado o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei Municipal nº 3.048/2013.

12.7.1 A aplicação de sanção será antecedida de intimação do FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO, que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do Contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso, assim como o

prazo e o local para a apresentação da defesa, com a possibilidade de produção de provas.

12.7.2 A defesa prévia do FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO será exercida no prazo de:

- a) 15 (quinze) dias úteis, no caso da aplicação das sanções previstas nos itens 12.2.1 e 12.2.2, contado da data da intimação;
- b) 15 (quinze) dias úteis, no caso de aplicação das sanções previstas nos itens 12.2.3 e 12.2.4, contado da data da intimação, observado o procedimento estabelecido no art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

12.7.3 Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

12.8 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma:

- a) a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública, na forma do art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 416, parágrafo único, do Código Civil; e
- b) a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, na forma dos arts. 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021, garantido o contraditório e a ampla defesa.

12.8.1 Aplica-se o disposto na alínea a do item 11.8 à multa compensatória, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

12.9 As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, observados os requisitos estabelecidos no art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

12.10 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

12.10.1 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional nos termos da Lei nº 12.846/2013 seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.10.2 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Municipal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.10.2.1 Caso seja possível, a apuração deverá ser promovida em conjunto no PAR, na forma do art. 33, § 1º, do Decreto nº 46.366, de 19 de julho de 2018.

12.11 Na hipótese de abertura de processo administrativo destinado a apuração de fatos e, se for o caso, aplicação de sanções ao FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO, em decorrência de conduta vedada no contrato, as comunicações serão efetuadas por meio do endereço de correio eletrônico ("e-mail") cadastrado pela empresa junto ao Município.

12.11.1 O FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO deverá manter atualizado o endereço de correio eletrônico ("e-mail") cadastrado junto ao Município e confirmar o recebimento das mensagens encaminhadas pelo órgão ou entidade contratante, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

12.12 O CONTRATANTE deverá remeter para Controladoria Geral do Município – CGM, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da sua aplicação, o extrato de publicação no Diário Oficial do Município do ato de aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Município de Niterói, bem como para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), na forma do art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

12.13 Caso o valor da multa aplicada seja superior ao do pagamento eventualmente devido pela Administração ao FORNECEDOR, LICITANTE ou CONTRATADO e da

garantia prestada, deverá ser emitida nota de débito no valor do saldo, no prazo de 30 (trinta) dias após a decisão final quanto à penalidade.

12.13.1 A nota de débito deverá ser encaminhada à Procuradoria Geral do Município para inscrição do débito em dívida ativa e propositura de execução fiscal, na forma do art. 39 da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, e do art. 1º da Lei nº 1.012, de 15 de julho de 1986.

12.13.2 O procedimento para inscrição do débito em dívida ativa deverá observar o que dispõem as leis municipais, sendo que, em caso de dúvida, a Procuradoria Fiscal deverá ser consultada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

1.14.1. Fonte de Recursos: 1.704.02

1.14.2. Programa de Trabalho: 10.01.04.126.0145.6311

1.14.3. Elemento de Despesa: 33.90.40

1.14.4. Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis, em especial o Decreto 14.730/23 e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021.

17.1.1. A divulgação do Contrato e de seus aditamentos no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, condição indispensável para sua eficácia, deverá ocorrer nos prazos estipulados pelo art. 94 da Lei nº 14.133/2021.

17.2. O CONTRATANTE deverá adotar as providências necessárias para dar conhecimento da contratação, junto ao Tribunal de Contas do Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Niterói para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Contrato, firmam as partes o presente instrumento, depois de achado conforme, em presença das testemunhas abaixo firmadas.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III – Documentação exigida para Habilitação

Exigências de habilitação

- 9.15. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

- 9.16. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.17. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução.
- 9.18. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.19. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- 9.20. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Exclusão de participação de pessoas físicas e cooperativas

- 9.21. Justificativa para exclusão de participação de pessoas físicas e cooperativas na licitação (Art. 23º, XVI do Decreto Municipal nº 15.588, de 2024)
- 9.21.1. Nos termos do inciso XVI do artigo 23 do Decreto Municipal nº 15.588/2024, que dispõe sobre as diretrizes para contratações públicas municipais, justifica-se a exclusão de pessoas físicas deste processo licitatório com base nos seguintes fundamentos:
- 9.21.1.1. Complexidade e Criticidade do Objeto Contratual.
- 9.21.1.1.1. O objeto da presente contratação trata-se de um sistema estruturante responsável pelo atendimento de aproximadamente 4.073 usuários, abrangendo diversas áreas essenciais da administração pública municipal, tais como:
- 9.21.1.1.2. Gestão Financeira – incluindo folha de pagamento dos servidores, processamento de despesas e controle orçamentário;
- 9.21.1.1.3. Arrecadação Tributária – controle da arrecadação de impostos, taxas e contribuições essenciais para a manutenção dos serviços públicos;
- 9.21.1.1.4. Gestão Administrativa e Operacional – suporte às secretarias e órgãos municipais no gerenciamento de serviços públicos essenciais.
- 9.21.1.1.5. Dada a abrangência e criticidade do sistema, qualquer falha ou interrupção na prestação dos serviços poderá acarretar prejuízos financeiros, administrativos e jurídicos irreparáveis ao Município.
- 9.21.1.2. Riscos Jurídicos e Administrativos da Contratação de Pessoa Física.

- 9.21.1.2.1. A contratação de pessoa física para um projeto desta magnitude apresenta riscos significativos, principalmente pela limitação operacional e institucional que pode comprometer a continuidade e a estabilidade dos serviços prestados. Os principais riscos são:
- 9.21.2. Risco de Paralisação do Sistema e Impactos Jurídicos.
- 9.21.2.1.1. A interrupção da operação do sistema estruturante pode resultar em atraso na folha de pagamento dos servidores municipais, configurando violação a direitos trabalhistas e possíveis passivos judiciais, incluindo ações indenizatórias e administrativas contra o Município.
- 9.21.3. Prejuízo na Arrecadação Tributária.
- 9.21.3.1.1. O sistema gerencia os módulos de tributação e recolhimento de impostos municipais. Qualquer falha decorrente de má prestação de serviços poderá comprometer a arrecadação, impactando diretamente o equilíbrio fiscal e o cumprimento das metas da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF).
- 9.21.4. Limitações Contratuais e de Responsabilidade.
- 9.21.4.1.1. Ao contrário das pessoas jurídicas, as pessoas físicas não possuem estrutura técnica, organizacional e financeira compatível com a exigência de um contrato desse porte. Além disso, há restrições na responsabilização patrimonial em caso de descumprimento contratual, dificultando a execução de penalidades e eventuais ressarcimentos ao erário municipal.
- 9.21.5. Continuidade e Suporte Técnico.
- 9.21.5.1.1. O suporte e a continuidade do serviço são requisitos fundamentais para um sistema estruturante. Empresas possuem equipes multidisciplinares e contratos de suporte contínuo, garantindo a mitigação de falhas e a pronta resposta a incidentes. Já uma pessoa física, por sua limitação de recursos humanos, não consegue assegurar o atendimento ininterrupto e eficiente exigido para um projeto desta dimensão.
- 9.21.5.2. Conformidade com o Decreto Municipal nº 15.588/2024:
- 9.21.5.2.1. O inciso XVI do artigo 23 do Decreto Municipal nº 15.588/2024 veda a contratação de pessoas físicas em situações em que a complexidade técnica, a essencialidade e o risco operacional exijam a contratação de empresas especializadas, capazes de garantir a estabilidade e a segurança da prestação dos serviços.
- 9.21.5.2.2. Dessa forma, diante da complexidade técnica, risco operacional e impactos jurídicos e financeiros associados à execução deste contrato, justifica-se a exclusão de pessoas físicas do certame, sendo recomendada a contratação exclusiva de pessoas jurídicas especializadas, capazes de atender aos requisitos de segurança, continuidade e eficiência do serviço público municipal.
- 9.21.6. A vedação à participação de cooperativas na licitação para a prestação de serviço de suporte, sustentação e melhoria de um sistema estruturante de alta complexidade encontra respaldo na legislação vigente, incluindo a Lei Federal de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021), a Lei nº 5.764/1971, que define a Política Nacional do Cooperativismo, e demais normativos correlatos. A Lei nº 5.764/1971, em seu artigo 4º, estabelece que as

cooperativas possuem natureza jurídica própria, voltada para a cooperação mútua entre seus associados, sem a finalidade de lucro. Essa característica, apesar de válida para diversas atividades, pode apresentar riscos significativos em contratações de serviços altamente especializados, como o objeto desta licitação. Além disso, a Súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU) reforça a vedação à participação de cooperativas em determinados tipos de serviços, principalmente quando há subordinação direta dos trabalhadores e prestação de serviços contínuos com pessoalidade e habitualidade, aspectos que se aplicam ao presente caso.

- 9.21.6.1. A contratação envolve suporte, sustentação e melhoria de um sistema estruturante de alta criticidade, com impacto direto em 4.105 usuários e indireto em mais de 21.500 usuários. Esse tipo de serviço exige:
 - 9.21.6.1.1. Especialização técnica avançada: profissionais qualificados e capacitados continuamente para lidar com demandas complexas.
 - 9.21.6.1.2. Gestão rigorosa e controle da qualidade: a execução precisa ser monitorada com indicadores de desempenho e conformidade com níveis de serviço (SLAs).
 - 9.21.6.1.3. Responsabilização clara dos fornecedores: essencial para garantir a entrega dentro dos padrões exigidos.
- 9.21.6.2. A experiência demonstra que cooperativas, por sua natureza organizacional, não garantem a estrutura necessária para cumprir esses requisitos com eficiência.
- 9.21.6.3. A administração pública enfrenta desafios significativos no controle da execução contratual ao lidar com cooperativas, como:
 - 9.21.6.3.1. Dificuldade de fiscalização: a estrutura descentralizada das cooperativas torna o monitoramento das atividades mais burocrático e menos eficiente.
 - 9.21.6.3.2. Aumento da carga administrativa: a necessidade de controle rigoroso sobre a relação cooperado-cooperativa aumenta a sobrecarga dos servidores responsáveis pela fiscalização do contrato.
 - 9.21.6.3.3. Risco de descumprimento de SLA: a prestação do serviço exige resposta ágil e capacidade técnica elevada, dificultando a responsabilização direta em caso de falhas.
- 9.21.6.4. Além disso, conforme decisões reiteradas do TCU, a administração não pode manter relação direta de subordinação com os cooperados, o que inviabiliza a gestão efetiva do serviço nos moldes exigidos pelo contrato.
- 9.21.6.5. Outro ponto crítico refere-se à responsabilidade trabalhista e previdenciária. A contratação de cooperativas pode gerar riscos como:
 - 9.21.6.5.1. Vínculo trabalhista disfarçado: podendo levar a ações judiciais e responsabilização da administração pública por encargos trabalhistas.
 - 9.21.6.5.2. Precarização da mão de obra: a natureza da cooperativa pode resultar em menor segurança e estabilidade para os profissionais envolvidos.
 - 9.21.6.5.3. Dificuldade de substituição e capacitação de profissionais: essencial para garantir a continuidade da prestação do serviço.
- 9.21.6.6. Com um valor estimado em R\$ 21.348.166,20, trata-se de uma contratação de alto impacto financeiro, o que exige garantias robustas de qualidade, eficiência

e cumprimento dos compromissos contratuais. A escolha de fornecedores deve priorizar empresas que possam assumir integralmente a responsabilidade pela entrega dos serviços, mitigando riscos operacionais e jurídicos.

9.21.6.7. Diante do exposto, justifica-se a vedação à participação de cooperativas nesta licitação com base nos seguintes fatores:

9.21.6.7.1. Incompatibilidade com o regime jurídico das cooperativas, conforme estabelecido na Lei nº 5.764/1971 e jurisprudência do TCU;

9.21.6.7.2. Complexidade técnica do serviço, que exige alta especialização e cumprimento rigoroso de SLAs;

9.21.6.7.3. Dificuldade de controle contratual e fiscalização, aumentando a carga burocrática para a administração pública;

9.21.6.7.4. Riscos trabalhistas e previdenciários, com possibilidade de passivos para o ente público;

9.21.6.7.5. Elevado valor do contrato, que demanda garantias robustas de responsabilidade e qualidade.

9.21.6.8. Portanto, a vedação à participação de cooperativas alinha-se ao interesse público e aos princípios da eficiência, economicidade e segurança jurídica, garantindo a adequada prestação dos serviços essenciais à administração e aos usuários impactados.

Exclusão de participação de consórcios, microempresas e empresas de pequeno porte

9.22. Não será permitida a participação de consórcios.

9.23. Não será permitida a participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.24. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

9.26. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

9.28. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e Municipal, ou, se for o caso, apenas a Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- 9.29. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estaduais ou Municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

- 9.30. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.31. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.31.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.31.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 9.31.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.31.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.32. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.
- 9.33. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.34. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- 9.35. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 9.35.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 9.36. Declaração, na forma do art. 67, III da Lei nº 14.133, de 2021, com a indicação do pessoal técnico disponível para a realização do objeto da licitação, incluindo a qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, contendo, no mínimo:
- 9.36.1. 01(um) ou mais profissionais detentores da certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner) promovido pela IFPUG^{vi}(International Function Point Users Group) vigente. A certificação deve estar válida na data

da assinatura do contrato e toda documentação comprobatória dos profissionais deverá ser enviada. A contratação visa garantir que o contratado execute os serviços de projetos e desenvolvimento utilizando o modelo de ponto de função, considerado referência pela ISO/IEC 20926. Além disso, as certificações atestam a capacidade do profissional em realizar avaliações precisas e consistentes da funcionalidade do software, garantindo que o esforço e custo sejam adequadamente estimados com base em entradas, saídas, consultas e arquivos lógicos internos e externos. Caso o profissional detentor da certificação CFPS ou CFPP seja subcontratado, a empresa deverá apresentar o currículo, certificação e comprovação de experiência profissional.

9.36.1.1. Caso o profissional detentor da certificação CFPS (Certified Function Point Specialist) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner) promovido pela IFPUG (International Function Point Users Group) vigente seja subcontratado, a CONTRATADA deverá apresentar o currículo, a certificação e a experiência profissional do profissional.

9.36.2. 01 (um) ou mais profissionais detentores de certificação de projetos promovido pelo PMI ou qualquer certificação ágil promovidas pelo PMI, Scrum Alliance, Scrum.org, Lean Kanban University, EXIN, Scaled Agile ou Agile Institute Brazil, vigentes, com experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão de projetos, na data da assinatura do contrato devendo ser enviada toda documentação comprobatória dos profissionais em questão para exercer a função de gerente de projetos. As certificações exigidas atestam a competência e o conhecimento de um profissional em gerenciar projetos de forma eficaz, utilizando as melhores práticas e metodologias do mercado, para a execução dos serviços de projetos e desenvolvimento.

9.36.3. A declaração deverá apresentar, em relação a todos os profissionais listados para compor a equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, os seguintes dados: a) nome completo; b) número do CPF; c) informação sobre o vínculo com a empresa; d) formação acadêmica; e) informação sobre as certificações obtidas e ano de obtenção; f) resumo da experiência profissional relacionada ao objeto.

9.37. A comprovação da qualificação técnica será feita individualmente para cada serviço, observadas as regras a seguir detalhadas:

9.38. Serviço: PROJETOS

9.38.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.38.2. Para fins da comprovação de qualificação de que trata os serviços descritos no item 1.2.1 os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.38.2.1. Os atestados deverão demonstrar a execução de projetos no e-Cidade, alcançando, no mínimo, 1.000 (Um Mil) pontos de função, utilizando a métrica de mensuração adotada pelo IFPUG (International Function Point Users Group) ou NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association), de acordo com art. 67, §2º da Lei nº 14.133, de 2021;

- 9.38.2.2. Serão aceitas contagens pelo método indicativo, estimativo ou detalhado;
- 9.38.2.3. Não serão computados fatores de ajustes para a obtenção da quantidade mínima de pontos de função a ser comprovado.
- 9.38.2.4. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.38.2.5. Empresas que não utilizam o modelo de ponto de função (PF) poderão participar desde que comprovem experiência com contratos públicos. É necessário apresentar atestados de execução, para poder público, de contratos anteriores nos módulos de tributação, contabilidade/finanças, patrimônio e folha de pagamento, utilizando métodos alternativos de cálculo de custo, como linhas de código (SLOC), métricas ágeis ou outros modelos auditáveis e reconhecidos. A comprovação deve demonstrar a adequação dos métodos ao setor público, assegurando que a entrega foi realizada com sucesso.
- 9.39. Serviço: SUSTENTAÇÃO
- 9.39.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.39.2. Para fins da comprovação de qualificação de que trata o serviço descrito no item 1.2.2, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.39.2.1. Deverá ser comprovado, através de atestados de capacidade técnica, de que a licitante possui experiência em atendimento, de no mínimo 50% do volume de serviços descrito neste termo de referência durante o período mínimo de 12 meses.
- 9.39.2.2. A comprovação poderá ser apresentada com um único atestado, ou com múltiplos, desde que o somatório deles seja para o mesmo período de vigência.
- 9.40. Para fins de comprovação de qualificação técnica, os atestados apresentados devem evidenciar a execução de serviços com complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, conforme descritos nos itens acima. Os atestados devem ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou pelo conselho profissional competente. Caso a empresa utilize métodos de estimativa de esforço distintos dos pontos de função, como métricas baseadas em linhas de código (SLOC) ou métodos ágeis, a empresa deverá comprovar a experiência através da apresentação de atestados em contratos anteriores realizados com o setor público, especialmente nos módulos tributário, contábil/financeiro, patrimonial e folha de pagamento.
- 9.41. Os atestados podem ser apresentados em nome da matriz ou filial do fornecedor, devendo incluir a descrição completa dos serviços executados e demonstrar a aptidão para realizar o objeto da presente contratação. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.42. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do

contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O valor estimado da contratação será divulgado no lançamento da licitação.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Secretaria Executiva.
- 11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- 11.2.1. Programa de trabalho: 10.01.04.126.0145.6311
- 11.2.2. Natureza da Despesa: 33.90.40
- 11.2.3. Fonte: 1.704.02
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento. [OBJ]

ANEXO IV – Orçamento estimado

RELATÓRIO DE PESQUISA DE PREÇOS

(Lei Federal nº 14.133/2021; Decreto Municipal de Niterói nº 14730/2023; art. 3º da IN
SEGES/ME Nº 65/2021)

I. Introdução

O presente Relatório de Pesquisa de Preços refere-se ao processo administrativo nº 9900046819/2023, instaurado com o objetivo de subsidiar a contratação de serviços relacionados ao sistema e-Cidade. A presente contratação está sendo conduzida pela Subsecretaria de Transformação Digital (SSTD), vinculada à Secretaria Executiva (SEXEC) da Prefeitura Municipal de Niterói, responsável pela gestão e governança das iniciativas de governo digital no âmbito municipal. Este relatório tem por finalidade demonstrar a metodologia adotada para a pesquisa de preços, as fontes consultadas, as empresas contatadas e os resultados obtidos, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, na Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 14.730/2023 e demais normativos aplicáveis.

II. Objeto a ser contratado

Trata-se da contratação de empresa especializada para execução de serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação, implantação, integração do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL).

A contratação – e, conseqüentemente, a pesquisa de preços – está estruturada em três itens distintos, de acordo com o Termo de Referência:



Item	Especificação	CATSER	Unidade	Quantidade
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	25860	Ponto de Função (PF)	10500
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	26000	Valor fixo mensal	36
3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente.	27014	Valor fixo mensal	36

III. Responsáveis pela Pesquisa de Preços

Elaborado por:	Guilherme Garcia Dias dos Santos	1244528-0
Revisado por:	Felipe de Andrade Mendonça	1246750-0

IV. Caracterização das fontes utilizadas

Em atendimento ao disposto no art. 3º, inciso II, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, esta seção apresenta a caracterização das fontes utilizadas para a realização da pesquisa de preços referente à presente contratação.

A pesquisa de preços foi realizada com base em múltiplas fontes, de modo a assegurar maior confiabilidade e representatividade dos valores obtidos, conforme segue:

- a) **Compras.gov.br** – Em atendimento ao inciso I, art. 49, do Decreto Municipal de Niterói nº 14730/2023; ao inciso I do § 1º, art. 23, da Lei Federal nº 14.133/2021; e ao inciso I, art. 5, da IN SEGES/ME Nº 65/2021, foi realizado o levantamento de contratações similares publicadas no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, através da ferramenta “Pesquisa de Preços” do Portal de Compras do Governo Federal (Compras.gov.br)

considerando o período de até 12 (doze) meses anteriores à data da pesquisa. Para cada resultado, procedeu-se à análise de similaridade com base nos documentos de suporte (Termo de Referência, Estudo Técnico Preliminar e, quando disponível, Contrato), a fim de verificar equivalência de objeto, escopo e unidade de medida, bem como o nível de complexidade e o tamanho/dimensão do fornecimento/serviço. Apenas os itens que demonstraram comparabilidade técnica suficiente foram mantidos para a composição do preço estimado, assegurando confiabilidade e representatividade dos preços coletados. O link de todas as contratações/contratos pesquisados estão disponíveis para consulta no Anexo I (Tabelas de Valores – Tabelas 1, 2 e 3).

b) Mídia/Sites Especializados - Em atendimento ao inciso II, art. 49, do Decreto Municipal de Niterói nº 14730/2023; ao inciso III do § 1º, art. 23, da Lei Federal nº 14.133/2021; e ao inciso III, art. 5, da IN SEGES/ME Nº 65/2021, foi realizada consulta ao site oficial do software público e-Cidade (<https://ecidade.softwarepublico.org/prestadores-de-servico/>), no qual constam as empresas prestadoras de serviços credenciadas que participam do desenvolvimento colaborativo da solução, aportando códigos e conteúdos – portanto, com capacidade técnica para prestar serviços relacionados ao sistema (Anexo II – Documentos de Suporte – DOC 01). Constatou-se, contudo, que os sites dessas empresas não disponibilizam valores de serviços; a obtenção de preços demanda o envio de solicitação direta por e-mail aos fornecedores sistema (Anexo II – Documentos de Suporte – DOC 01). Assim, as cotações foram requeridas oficialmente por meio dos endereços eletrônicos indicados nos respectivos sites em 23 de setembro de 2025, tendo sido fixado prazo para resposta, posteriormente prorrogado, até 9 de outubro de 2025, data em que se encerrou o recebimento das propostas. sistema (Anexo II – Documentos de Suporte – DOC 02).

c) Contratações similares realizadas pela administração pública – Em atendimento ao inciso III, art. 49, do Decreto Municipal de Niterói nº 14730/2023; ao inciso II do § 1º, art. 23, da Lei Federal nº 14.133/2021; e ao inciso II, art. 5, da IN SEGES/ME Nº 65/2021, foi utilizado o contrato vigente firmado entre a Prefeitura de Niterói e a empresa DBSELLER Serviços de Informática Ltda. (Contrato nº SEPLAG/013/2020 – disponível no link <https://transparencia.niteroi.rj.gov.br/api/acordos/baixarDocumento/106>) como referência para a composição da pesquisa de preços. Trata-se do parâmetro mais adequado, por ser um contrato em execução para o mesmo serviço e já refletir, de forma abrangente, todas as variáveis que compõem o preço. Ademais, assim como a identificação de contratações estritamente equivalentes no *Compras.gov.br* mostrou-se extremamente complexa e, na prática, pouco viável, a localização de contratos da Administração que possam servir de referência enfrenta o mesmo desafio, dada a multiplicidade de variáveis formadoras de preço – especialmente em alguns serviços de TIC, cujo modelo de precificação é fortemente condicionado por fatores específicos do escopo e da execução.

Essa fonte (Contrato nº SEPLAG/013/2020) não pôde ser considerada na pesquisa de preços para o item 2 (Sustentação do e-Cidade), uma vez que a unidade de medida adotada no contrato (UST) difere da unidade prevista no Termo de Referência para esse item (valor mensal fixo), o que inviabiliza a comparação direta dos valores.

Os valores considerados neste item foram atualizados monetariamente do mês-base do orçamento estimado (agosto/2019) até a data de referência desta pesquisa (setembro/2025, último índice disponível), pelo IPCA/IBGE acumulado no período, totalizando 40,8647%, conforme Anexo II – Documentos de Suporte (DOC 03).

d) Pesquisa direta com fornecedores – Em atendimento ao inciso IV, art. 49, do Decreto Municipal de Niterói nº 14730/2023; ao inciso IV do § 1º, art.

23, da Lei Federal nº 14.133/2021; e ao inciso IV, art. 5, da IN SEGES/ME Nº 65/2021, foi encaminhado e-mail à lista de fornecedores identificada no tópico *b) Mídia/Sites Especializados*. Além dos fornecedores levantados nesse tópico, foram incluídos outros previamente mapeados como prestadores do serviço em pesquisas de preços anteriores.

A partir da lista de fornecedores, foi enviado um e-mail em cópia oculta (CCO) para todos os fornecedores que possuíam endereço eletrônico disponível em seus respectivos sites. Do total de 12 fornecedores com e-mail válido, apenas dois apresentaram proposta (DBSELLER e CONTASS), correspondendo a uma taxa de resposta de aproximadamente 16,7%. No Anexo II – Documentos de Suporte (DOC 04) estão listados todos os fornecedores que foram contatados por e-mail para envio de cotação de preço.

e) Estudo Técnico Especializado – Em complemento às fontes previamente descritas, foi utilizado um estudo (item 8.1 do Estudo Técnico Preliminar – Peça 21 – Processo administrativo 9900046819/2023) que calculou, com base nas Portarias SGD/MGI nº 750/2021 e SGD/MGI nº 1070/2023, o custo dos serviços a serem contratados, a partir da composição da equipe técnica necessária para a sua execução. Este estudo, por utilizar informações técnicas para obtenção de um valor de referência, foi considerado como um complemento ao inciso II, art. 49, do Decreto Municipal de Niterói nº 14730/2023 (Mídia/Sites Especializados).

Apesar da sua robustez e aderência ao propósito, identificou-se, no cálculo do custo do serviço de Infraestrutura (Item 3), uma inconsistência que impactou o preço estimado: serviços dessa natureza exigem a manutenção de profissionais em regime de prontidão 24x7 para assegurar a integridade e a continuidade dos sistemas – custo que não foi contemplado no estudo. Em razão dessa omissão, o valor apurado mostrou-se

subestimado; por conseguinte, o estudo não foi utilizado como base para a pesquisa de preços do Item 3 (Infraestrutura).

V. Série de preços coletados

Os valores obtidos, a partir das fontes descritas no tópico IV, estão consolidados no Anexo I (Tabelas de Valores – Tabelas 1, 2 e 3). Os valores coletados estão separados em três tabelas distintas, sendo uma para cada um dos itens pesquisados, conforme descrição do objeto contratado. Para detalhamento dos valores, consulte o Anexo I.

VI. Método estatístico aplicado (para a definição do preço estimado)

Considerando as características de cada item e a quantidade/qualidade das cotações obtidas, adotaram-se procedimentos estatísticos específicos para consolidar o preço estimado. Inicialmente, realizou-se o saneamento dos dados (padronização de unidades, verificação de comparabilidade e exclusão de valores atípicos quando identificados por amplitude interquartil ou desvio-padrão). Em seguida, aplicou-se a técnica mais adequada ao caso: média aritmética dos resultados válidos, conforme art. 6º da IN SEGES/ME Nº 65/2021. O cálculo realizado está devidamente apresentado no Anexo I (Tabelas de Valores – Tabela 1, 2 e 3). Os critérios efetivamente utilizados para cada item encontram-se detalhados a seguir.

Item	Especificação	Método Estatístico Aplicado
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	Média aritmética a partir do conjunto de amostras restantes após o saneamento de dados (Coeficiente de Variação < 25%)
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	Média aritmética dos valores válidos



3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente.	Média Aritmética dos valores válidos
---	---	---

VII. Justificativas para a metodologia utilizada, em especial para a desconsideração de valores inconsistentes, inexequíveis ou excessivamente elevados, se aplicável.

Os valores coletados foram analisados de forma minuciosa, observando a similaridade técnica e escopo dos serviços com base nos documentos que fundamentam a contratação – Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar –, bem como nos contratos vigentes utilizados como referência, quando disponíveis. Essa análise de similaridade visou garantir que apenas propostas compatíveis com o objeto em estudo fossem consideradas na consolidação dos dados.

Concluída a análise de similaridade, os valores mais destoantes foram naturalmente desconsiderados. Em seguida, apesar da variabilidade relativamente baixa da amostra, aplicou-se o saneamento de dados – conforme explicado a seguir –, que removeu os preços mais distantes da média, garantindo a eliminação de possíveis sobrepreços e de valores inexequíveis.

A metodologia aplicada consistiu no cálculo do coeficiente de variação (CV) da amostra. Quando o CV apresentou resultado superior a 25%, foram calculados os limites: [média + desvio-padrão (DP)] e [média – desvio-padrão (DP)], sendo desconsiderados os valores que ultrapassaram esses intervalos. Em seguida, o coeficiente de variação foi novamente calculado, a fim de verificar a homogeneidade do novo conjunto de dados. Uma vez constatada essa homogeneidade ($CV < 25\%$), o conjunto final foi considerado apto para a definição do preço estimado da contratação, conforme previsto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

VIII. Memória de cálculo do preço estimado e documentos que lhe dão suporte

Ver Anexo I (Tabelas de Valores) e Anexo II (Documentos de Suporte).

IX. Resultado da Pesquisa

O resultado da pesquisa de preços, por item da contratação, encontra-se resumido na tabela a seguir, com os respectivos valores estimados para a contratação:

Item	Unidade de Medida	Preço estimado do Item	Quantidade 12 meses	Preço estimado 12 meses	Quantidade 36 meses	Preço estimado 36 meses
1	Ponto de Função (PF)	R\$ 706,00	3500	R\$ 2.471.000,00	10500	R\$ 7.413.000,00
2	Valor Fixo Mensal	R\$ 392.172,40	12	R\$ 4.706.068,80	36	R\$ 14.118.206,40
3	Valor Fixo Mensal	R\$ 88.889,70	12	R\$ 1.066.676,40	36	R\$ 3.200.029,20
			TOTAL ESTIMADO ANUAL:	R\$ 8.243.745,20	TOTAL ESTIMADO CONTRATAÇÃO:	R\$ 24.731.235,60

ANEXO V – Modelo de apresentação da proposta

ANEXO XXIX
MODELO DE PROPOSTA



PREFEITURA DE
niterói
TEMPO DE AVANÇAR

Secretaria Executiva -
SEXEC

MODELO DE PROPOSTA

**Secretaria Executiva-SEXEC CNPJ nº 28.521.748/0001-59 Situada à Rua Visconde de Sepetiba, 987 –
Centro – Niterói – RJ – CEP: 24020-206**

Dados da Empresa

CNPJ: _____
Razão Social: _____
Inscrição Estadual: _____
Inscrição Municipal: _____
Endereço: _____
E-mail: _____
Telefone: _____
Contato: _____



A – Custo do Serviço

Lote Único						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
1	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade, manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) e catálogo de itens não mensuráveis.	25860	Ponto de Função	10.500		
2	Sustentação do e-Cidade (Suporte técnico ao usuário para orientação e dúvidas sobre a operação, serviços de parametrização e configuração e serviço de manutenção de pequeno porte até 40 horas, com previsão estimada de até 2.450 chamados por ano)	26000	Valor Fixo Mensal	36		
3	Análise e performance de infraestrutura do ambiente do e-Cidade, e correções preventivas a fim de evitar a inatividade do ambiente	27014	Valor Fixo Mensal	36		



B - Composição de Custo da Equipe Analítico (detalhado)
(de acordo com Item 6 do Anexo VI Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023)

Solicitamos que seja preenchida a planilha “Custo Equipe – Detalhado”, a qual integra o rol de documentos exigidos no âmbito do processo licitatório, como forma de justificativa do preço apresentado no certame.

C – Composição de Custo da Equipe Sintético (resumido)
(de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023)

C.1 – Preenchimento da equipe de projetos (serviços “sob demanda” de projetos, equipe alocada durante a execução do projeto)

Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário Ponto de Função	Valor Total
Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-Cidade ou de sistemas que integram o e-Cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-Cidade, projeto de implantação do e-Cidade ou projeto de atualização de nova versão do e-Cidade e manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva)	Ponto de Função	10.500	R\$	R\$

C.2 – Preenchimento da equipe de sustentação (serviços “contínuos”, equipe alocada em tempo integral)

Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca) *	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)

Secretaria Executiva de Niterói (SEEXEC – NITERÓI)

Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação nomeada em portarias nº039/SEPLAG/2023, nº056/SEPLAG/2023 e portaria nº028/SEEXEC/2025.



C.3 – Preenchimento da equipe de infraestrutura (serviços “contínuos”, equipe alocada em tempo integral)

Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca) *	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)

custo adicionais por perfil (Ca)

Custos com Software, custos com recursos de computação, custos com equipamentos etc.

Preencher a aba “Custos Adicionais C2 e C3” da planilha “Custo Equipe – Detalhado”, a qual integra o rol de documentos exigidos no âmbito do processo licitatório, como forma de justificativa do preço apresentado no certame.

Valor total anual: R\$ _____ (extenso)

() Optante pelo Simples Nacional

() Não Optante pelo Simples Nacional

DECLARO, que os itens ofertados estão em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência.

DECLARO, ainda, que nos preços estão inclusos todos os custos diretos e indiretos indispensáveis à perfeita execução do objeto deste Edital, assim como abrange todos os custos com materiais e serviços necessários à entrega do item em perfeitas condições de uso, eventual substituição de unidades defeituosas e/ou entrega de itens faltantes.

Esta proposta é válida por 90 (noventa) dias a contar da data de sua emissão.

Atenciosamente,

Niterói _____ de _____ de _____

Assinatura do Responsável e CPF.