

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****1-DO OBJETO**

1.1-Registro de Preços – RP, por 12 (doze) meses, visando à contratação de empresas para o fornecimento de Serviços técnicos continuados na área de tecnologia da informação para prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia ORACLE, a saber: **Lote 1** - Serviço de Portais e Automatização de Processos; **Lote 2** - Serviço de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio; **Lote 3** - Serviço de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL; **Lote 4** - Serviço de Suporte Especializado à Infraestrutura Oracle, para posterior atendimento aos Órgãos da Administração Pública Direta e Entidades da Administração Indireta e Fundacional - Órgãos Aderentes.

**2-ESTIMATIVAS DE VOLUME**

2.1-As tabelas abaixo apresentam as expectativas de esforço, em UST – Unidade de Serviço Técnico para Serviços Continuados de Apoio às Atividades de Planejamento, Gestão, Consultoria Técnica Especializada, Arquitetura, Desenvolvimento, Testes, Suporte, Integração e Operação de Soluções de TI baseado em tecnologia Oracle, conforme quantitativos abaixo:

<b>Lote</b>	<b>Serviço</b>	<b>Métrica</b>	<b>Total UST por Ano</b>
1	Serviço de Portais e Automatização de Processos	Unidade de Serviço Técnico (UST)	222.223
2	Serviço de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Unidade de Serviço Técnico (UST)	270.225
3	Serviço de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a	Unidade de Serviço Técnico (UST)	150.276

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

	múltiplos repositórios Oracle e MySQL		
4	Serviço de Suporte Especializado à Infraestrutura Oracle	Unidade de Serviço Técnico (UST)	386.288

**Tabela1 – Estimativa de Volume**

- 2.2- A tabela apresenta uma estimativa de consumo, sem garantia de consumo mínimo. Os serviços serão pagos pelo quantitativo de resultados recebidos e atestados como aderentes as especificações previstas neste Termo de Referência.
- 2.3- Os volumes apresentados na Tabela 1 – Estimativa de Volume, são meramente estimativos e não constituem compromisso de demanda por parte do CONTRATANTE.

### 3-JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1- A operação dos Sistemas de Informação do Governo do Estado do Rio de Janeiro está fortemente relacionada e dependente dos serviços disponíveis no “datacenter” do PRODERRJ e nos datacenters dos órgãos, de maneira que a indisponibilidade desses serviços acarreta impacto direto sobre o desempenho institucional.
- 3.2- A diversidade de produtos da plataforma Oracle funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções suportadas por outros ambientes, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer das equipes técnicas um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos dos Serviços disponibilizados pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.
- 3.3- O quadro funcional responsável pela manutenção, monitoração e suporte desses ambientes é tecnicamente qualificado para administração, em plenitude, dos softwares e equipamentos instalados. Ocorre que diante dos inúmeros compromissos assumidos, as equipes técnicas não possuem disponibilidade para se envolver adequadamente nas questões inerentes à evolução do ferramental, na gestão dos serviços e nos projetos programados.
- 3.4- Por meio dessa contratação, busca-se promover o fortalecimento do perfil de suporte, manutenção e desenvolvimento na implementação das tecnologias Oracle bem como assegurar a garantia de sustentação dessa infraestrutura e

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

seus serviços tanto no “datacenter” do PRODERJ quanto nos datacenters locais, de cada Órgão.

3.5-Dentre os inúmeros serviços disponibilizados por esta plataforma para os órgãos e para o cidadão do Estado do Rio de Janeiro, podemos destacar: O Sistema de Arrecadação do Estado, Folha de pagamento, Sistema de Planejamento Orçamentário, Sistema Integrado de Gestão Administrativa e Previdenciária – SIGAP, IPVA e muitos outros sistemas que hoje são compõem a vasta lista de serviços informatizados disponibilizados pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

3.6- Portanto, é de suma importância a melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade depende da própria agilidade e estratégia da Organização. As prestações de serviços técnicos especializados pretendidos objetivam primordialmente, o atendimento aos projetos estratégicos do Governo do Estado do Rio de Janeiro e das necessidades do suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional das atividades técnicas seja por demanda ou através de projetos, de manutenção da infraestrutura em ambiente ORACLE, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

3.7- O Modelo de contratação deste certame é baseado em linha de produção focada em demanda por serviço. No modelo de Linha de Produção, o Órgão contratante definirá previamente todos os principais serviços a serem executados, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à empresa contratada cumprir as atividades solicitadas. O conceito promove um orçamento mais próximo da realidade dos serviços com a qualidade desejada pelo Contratante, assim como para realização de serviços continuados. Porém, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela contratada, estabelecendo assim um ANS (Acordo de Nível de Serviço) entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

#### **4- ADOÇÃO DA MÉTRICA UTILIZADA - UST – Unidade de Serviço Técnico**

4.1- O dimensionamento de esforço especificado em cada Ordem de Serviço deverá ser feito considerando as atividades pertinentes para cada OS, sua complexidade e duração previstas, utilizando a métrica de mensuração UST – Unidade de Serviço Técnico.

4.2- A unidade de medida adotada em cada item denomina-se Unidade de Serviço Técnico – UST, que corresponde ao esforço para a realização e conclusão das atividades definidas, independentemente da quantidade de recursos alocados,

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

condicionados a pagamento por resultados e atendimento aos níveis de serviços.

4.3- Como referência, uma UST – Unidade de Serviço Técnico corresponde a 01 (uma) hora de trabalho técnico da complexidade mais simples e um mês de serviço, contempla 176 (cento e setenta e seis) horas.

4.4- A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

4.5-Proporcional ao nível de complexidade da atividade está a especialização dos profissionais que as executarão, de forma que a quantidade de Unidades de Serviço Técnico garanta a justa remuneração da atividade;

4.6-As atividades serão valoradas em função do esforço necessário (em USTs) e do seu peso pela complexidade das atividades, divididas em 5 (cinco) níveis de enquadramento.

4.7-A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades.

4.8-No quadro abaixo estão descritos e exemplificados os graus de complexidade adotados com o respectivo peso a ser considerado para algumas atividades já previstas.

<b>Complexidade</b>	<b>Atividades</b>	<b>Peso</b>
Simple	Atividades de monitoramento remoto.	1
Baixa	Atividades de monitoramento e suporte presencial, sem maior complexidade	2
Média	Análise, suporte e desenvolvimento de sistemas e serviços com as tecnologias Oracle	3
Alta	Implementação com tecnologias Oracle	4
Especialista	Gestão de Projetos, Arquitetura e Gestão Técnica Especializada em serviços com as tecnologias Oracle	5

**Tabela 2 – Complexidade e Peso de tarefa**

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4.9- Segue abaixo, o quadro com a definição dos tipos de tarefa a serem desenvolvidas:

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>
Demanda	Tarefas de execução de serviços que ocorrem sob demanda, sendo dependente de solicitações da CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviços específicas para cada demanda.
Sustentação	Serviços executados conforme demanda prevista e abertos por meio de uma única Ordem de Serviço emitidas pela CONTRATANTE. São serviços que tem por objetivo a sustentação e manutenção continuada do ambiente suportado por esta plataforma.

Tabela 3 - Definição dos tipos de tarefa

4.10- A essencialidade da presente contratação está devidamente justificada no Item 3 deste Termo de Referência, estando os serviços continuados regulamentados pela Instrução Normativa Nº2, de 30 de abril de 2008 e suas posteriores alterações. Sendo que os serviços continuados que se pretende contratar neste certame segue as orientações do artigo 6º desta instrução normativa.

*“Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97.”*

4.11- Os quadros abaixo definem as atividades, por lote de serviço especializado. As atividades relacionadas estão de acordo com as tabelas “Tabela 2 - Tipos de complexidades” e “Tabela 3 - Definição dos tipos de tarefa” deste documento.

4.12- Nas tabelas abaixo, a coluna “Esforço Total” representa o total de esforço previsto para o grupo de atividades;

4.13- A coluna “USTs Anual” representa a quantidade total anual de UST prevista para cada atividade, calculada multiplicando o “Esforço Total” pelo fator de complexidade de conforme “Tabela 2 - Tipos de complexidades”;

**LOTE 1 - SERVIÇO DE PORTAIS E AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS**

<b>Item</b>	<b>Atividade</b>	<b>Complex. (A)</b>	<b>Esforço Anual (B)</b>	<b>USTs Anual (A x B)</b>
L1D1	Gestão de Projetos de Serviços de Portais e Automação de Processos	Especialista		
L1D2	Garantia da qualidade dos Serviços de Portais e Automação de Processos	Baixa		


**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
 SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
 CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

L1D3	Instalação, Configuração e Implantação de ambientes, Produtos, Rotinas e Sistemas de Serviços de Portais e Automação de Processos	Alta		
L1D4	Assessoria Técnica Especializada para Serviços de Portais e Automação de Processos	Especialista		
L1D5	Mapeamento de Processos e Levantamento de Requisitos para Serviços de Portais e Automação de Processos	Média		
L1D6	Desenvolvimento de rotina para Serviços de Portais e Automação de Processos	Alta		
L1D7	Implementação de Relatórios, Painéis de Controle e Mapas Estratégicos para Serviços de Portais e Automação de Processos	Alta		
L1D8	Implementação de Processos e Interfaces para Serviços de Portais e Automação de Processos.	Alta		
L1D9	Implementação Técnica Especializada para Serviços de Portais e Automação de Processos.	Especialista		
L1D10	Parametrização de Ambientes de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Média		
L1D11	Implementação, configuração e desenvolvimento de integrações de Soluções Cloud para Serviços de Portais e Automação de Processos.	Alta		
L1D21	Importação de Processos Administrativo legado para Serviços de Portais e Automação de Processos	Média		

**Tabela 4.1 – Catálogo de Serviços por Demanda - Lote I**

<b>Item</b>	<b>Atividade</b>	<b>Complex. (A)</b>	<b>Esforço Anual (B)</b>	<b>UST Anual (A x B)</b>
L1C1	Monitoramento Remoto de Ambiente de Portais e Automação de Processos	Simplex		
L1C2	Monitoramento Presencial de Ambiente de Portais e Automação de Processos	Baixa		
L1C3	Gestão de Serviços de Sustentação e Suporte para ambiente e produtos para Serviços de Portais e Automação de Processos, com elaboração de artefatos e relatório mensal de ambiente e ocorrências	Média		
L1C4	Serviço de desenvolvimento e manutenção de plano de contingência para Serviços de Portais e Automação de Processos	Alta		
L1C5	Suporte técnico e manutenções corretivas de Primeiro Nível para Serviços de Portais e Automação de Processos	Baixa		
L1C6	Suporte técnico e manutenções corretivas de Segundo Nível para Serviços de Portais e Automação de Processos	Média		
L1C7	Suporte técnico e manutenções corretivas de Terceiro Nível para Serviços de Portais e Automação de Processos	Alta		


**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
 SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
 CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

L1C8	Suporte técnico e manutenções corretivas Especializadas para Serviços de Portais e Automação de Processos	Especialista		
L1C9	Serviços de criação e atualização de documentação relacionadas às ferramentas e serviços da Solução de Portais e Automação de Processos	Alta		
L1C10	Serviço de Capacitação Continuada de equipes na Solução de Portais e Automação de Processos	Alta		

**Tabela 4.2 – Catálogo de Serviços de Sustentação- Lote I**

**LOTE 2 - SERVIÇO DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO, RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO E INTEGRAÇÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS DE NEGÓCIO**

<b>Item</b>	<b>Atividade</b>	<b>Complex. (A)</b>	<b>Esforço Anual (B)</b>	<b>UST Anual (A x B)</b>
L2D1	Gestão de Projetos de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Especialista		
L2D2	Garantir qualidade dos Serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Baixa		
L2D3	Instalação e Configuração e Implantação de pacotes dos Serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Alta		
L2D4	Assessoria Técnica Especializada para serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Especialista		
L2D5	Levantamento de Requisitos para serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Média		
L2D6	Desenvolvimento de rotinas de inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Alta		
L2D7	Implementação de Relatórios, Painéis de Controle e Mapas Estratégicos para Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Média		
L2D8	Implementação de Processos e Interfaces para Serviços de Portais e Automação de Processos.	Alta		
L2D9	Implementação Técnica Especializada nas Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Especialista		
L2D10	Parametrização de Ambientes de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Média		
L2D11	Implementação, configuração e desenvolvimento de integrações de soluções cloud para Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio.	Alta		


**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
 SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
 CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

L2D12	Integração com serviços legados de Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Média		
-------	--	-------	--	--

**Tabela 5.1 – Catálogo de Serviços por Demanda - Lote II**

<b>Item</b>	<b>Atividade</b>	<b>Complex. (A)</b>	<b>Esforço Anual (B)</b>	<b>UST Anual (A x B)</b>
L2C1	Monitoramento Remoto de Ambiente para Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Simplex		
L2C2	Monitoramento Presencial de Ambiente para Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Baixa		
L2C3	Gestão de Serviços de Sustentação e Suporte para ambiente e produtos para Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio , com elaboração de artefatos e relatório mensal de ambiente e ocorrências	Média		
L2C4	Serviço de desenvolvimento e manutenção de plano de contingência para Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Alta		
L2C5	Suporte técnico e manutenções corretivas de Primeiro Nível para Serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Baixa		
L2C6	Suporte técnico e manutenções corretivas de Segundo Nível para Serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Média		
L2C7	Suporte técnico e manutenções corretivas de Terceiro Nível para Serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Alta		
L2C8	Suporte técnico e manutenções corretivas Especializadas para Serviços de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Especialista		
L2C9	Serviços de criação e atualização de documentação relacionadas às ferramentas e serviços das Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Alta		
L2C10	Serviço de Capacitação Continuada de equipes nas Soluções de Inteligência de Negócio, Relacionamento com o Cidadão e Integração de Processos e Serviços de Negócio	Alta		

**Tabela 5.2 – Catálogo de Serviços de Sustentação - Lote II**


**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
 SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
 CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**LOTE 3 – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS, PROCESSOS E CONTEÚDOS, E ACESSO A MÚLTIPLOS REPOSITÓRIOS ORACLE E MYSQL**

Item	Atividade	Complex. (A)	Esforço Anual (B)	UST Anual (A x B)
L3D1	Gestão de Projetos de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Especialista		
L3D2	Garantir qualidade das entregas realizadas no âmbito da solução dos Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Baixa		
L3D3	Instalação, configuração e implantação de pacotes dos Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		
L3D4	Assessoria Técnica Especializada para Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Especialista		
L3D5	Levantamento de Requisitos para Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Baixa		
L3D6	Desenvolvimento de rotina de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		
L3D7	Implementação de Relatórios, Painéis de Controle e Mapas Estratégicos de Gestão de Conteúdos e Documentos	Média		
L3D8	Parametrização de Ambiente dos serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Média		
L3D9	Implementação e configuração de soluções Cloud para serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		
L3D10	Implementação Técnica Especializada para serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Especialista		
L3D11	Implementação de Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Média		

**Tabela 6.1 – Catálogo de Serviços por Demanda - Lote III**

Item	Atividade	Complex. (A)	Esforço Anual (B)	UST Anual (A x B)
L3C1	Monitoramento Remoto de Ambiente de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Simple		


**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
 SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
 CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

L3C2	Monitoramento Presencial de Ambiente de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Baixa		
L3C3	Gestão de Serviços de Sustentação e Suporte para ambiente e produtos para Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL, com elaboração de artefatos e relatório mensal de ambiente e ocorrências	Média		
L3C4	Serviço de desenvolvimento e manutenção de plano de contingência para Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		
L3C5	Suporte técnico e manutenções corretivas de Primeiro Nível para Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Baixa		
L3C6	Suporte técnico e manutenções corretivas de Segundo Nível para Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Média		
L3C7	Suporte técnico e manutenções corretivas de Terceiro Nível para Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		
L3C8	Suporte técnico e manutenções corretivas Especializadas para Serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Especialista		
L3C9	Serviços de criação e atualização de documentação relacionadas às ferramentas e serviços da Solução de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		
L3C10	Serviço de Capacitação Continuada de equipes na Solução de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Processos e Conteúdos, e acesso a múltiplos repositórios Oracle e MySQL	Alta		

Tabela 6.2 – Catálogo de Serviços de Sustentação - Lote III

**LOTE 4 – SERVIÇO DE SUPORTE ESPECIALIZADO ORACLE**

<i>Item</i>	<i>Atividade</i>	<i>Complex. (A)</i>	<i>Esforço Anual (B)</i>	<i>UST Anual (A x B)</i>
L4D1	Gestão de Projetos de Serviços de Suporte Especializado à infraestrutura Oracle	Especialista		
L4D2	Garantia da qualidade dos serviços de Suporte Especializado à infraestrutura Oracle	Baixa		


**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
 SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
 CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

L4D3	Instalação, Configuração e Implantação de ambientes, Produtos e Rotinas para serviços de Suporte Especializado à infraestrutura Oracle	Alta		
L4D4	Assessoria Técnica Especializada em serviços de Suporte à infraestrutura Oracle	Especialista		
L4D5	Desenvolvimento de rotinas de Suporte Especializado à infraestrutura Oracle	Alta		

**Tabela 7.1 – Catálogo de Serviços por Demanda - Lote IV**

<i>Item</i>	<i>Atividade</i>	<i>Complex. (A)</i>	<i>Esforço Anual (B)</i>	<i>UST Anual (A x B)</i>
L4C1	Monitoramento Remoto de Ambiente especializado Oracle	Simplex		
L4C2	Monitoramento Presencial de Ambiente especializado Oracle	Baixa		
L4C3	Gestão de Serviços de Sustentação e Suporte para ambiente e produtos para Serviços Especializados Oracle, com elaboração de artefatos e relatório mensal de ambiente e ocorrências	Média		
L4C4	Serviço de desenvolvimento e manutenção de plano de contingência para Serviços Especializados Oracle	Alta		
L4C5	Suporte técnico e manutenções corretivas de Primeiro Nível para Serviços Especializados Oracle	Baixa		
L4C6	Suporte técnico e manutenções corretivas de Segundo Nível para Serviços Especializados Oracle	Média		
L4C7	Suporte técnico e manutenções corretivas de Terceiro Nível para Serviços Especializados Oracle	Alta		
L4C8	Suporte técnico e manutenções corretivas Especializadas para Serviços Especializados Oracle	Especialista		
L4C9	Serviços de criação e atualização de documentação relacionadas às ferramentas e serviços especializados Oracle	Alta		
L4C10	Serviço de Capacitação Continuada de equipes nas soluções especializadas Oracle	Alta		

**Tabela 7.2 – Catálogo de Serviços de Sustentação- Lote IV**

4.14- Os itens das Tabelas poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada por lote, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**5- REQUISITOS DA SOLUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS****5.1-Requisitos Internos**

5.1.1- Os requisitos internos relativos a cada sistema, sítio ou portal serão discutidos e determinados quando da efetivação da demanda, por meio de Ordem de Serviço específica.

**5.2- Requisitos Externos**

5.2.1- Deverão ser cumpridos os requisitos transcritos sob o item “16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA” e os procedimentos, normas, modelos e regulamentos estipulados pelo Contratante;

5.2.2- Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital;

5.2.3- Seguir os padrões estabelecidos pelo Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando o objetivo da solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 25, de 27 de abril de 2007;

5.2.4- Os serviços deverão ser medidos utilizando-se a Unidade de Serviço Técnico – UST, em conformidade com o descrito nas Tabelas dos seus referidos lotes.

**5.3-Requisitos de Segurança**

5.3.1- A empresa contratada para prestação dos serviços deverá observar os seguintes requisitos quanto à Segurança da Informação e Comunicações:

5.3.1.1-Tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotados pelo CONTRATANTE, inclusive, a Política de Segurança da Informação e Comunicações, Normas de Segurança e o Termo de Confidencialidade, quando estiverem executando serviços nas instalações do CONTRATANTE;

5.3.1.2-Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação;

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

5.3.1.3- Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses: (I) término ou rompimento do Contrato; (II) solicitação do CONTRATANTE;

5.3.1.4- Utilizar programas de proteção e segurança de informações, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados para o CONTRATANTE, ainda que por meio de link;

5.3.1.4- Quando solicitado por escrito pelo CONTRATANTE, realizar, prioritária e concomitantemente, as alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado;

5.3.1.5- Assegurar que os dispositivos fornecidos pelo CONTRATANTE para armazenamento de informações (exemplo: mídias magnéticas, eletrônicas, óticas) ou, ainda, os ambientes tecnológicos, canais de comunicação entre as partes (exemplo: sites, links, hiperlinks, etc.), estejam livres de programas de computadores ou outros recursos tecnológicos que possam causar perda de integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados ou informações do CONTRATANTE (exemplo: vírus, cavalos de Tróia, etc.);

## 6- NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

6.4- Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, bem como para orientar o pagamento por resultados obtidos.

6.5- A contratação prevê a definição de Níveis de Serviço como meio de aferição dos chamados atendidos. No modelo proposto haverá aferição e avaliação mensal dos níveis de serviço acordados. Em geral, os níveis de serviço são aferidos em função da qualidade e desempenho. Para a presente contratação, os níveis de serviços indicarão os prazos máximos para resposta e efetiva solução dos chamados ou Ordem de Serviço.

6.6- Caberá à CONTRATADA a elaboração de relatórios a serem apresentados ao CONTRATANTE para aferição dos níveis de serviço, descrito abaixo:

Nº 01 - INDICADOR DE ORDENS DE SERVIÇO ATENDIDAS NO PRAZO	
Características do Indicador	Descrição

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

<b>1. Finalidade</b>	Os indicadores de evolução serão aferidos a cada entrega de um pacote, previsto na Ordem de Serviço, entregue pela Contratada ao CONTRATANTE.	
<b>2. Meta a cumprir</b>	Indicador de Faixa de Ajuste inferior a 11 (onze).	
<b>3. Instrumento de medição</b>	Relatório de Ordens de Serviço	
<b>4. Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório de ordens de serviço concluídas e homologadas pela CONTRATANTE, contendo os seguintes itens para avaliação: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificador da OS;</li><li>2. Quantidade de Horas Previstas da OS;</li><li>3. Nome das Atividades Previstas na OS;</li><li>4. Data de início da execução da OS;</li><li>5. Esforço previsto para execução da OS em dias;</li><li>6. Tempo total utilizado para a execução da OS em dias.</li></ol>	
<b>5. Periodicidade</b>	Mensal	
<b>6. Mecanismo de Cálculo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Índice de Atendimento de Prazo dos Pacotes da OS (IAPe)<ol style="list-style-type: none"><li>a. IAPe: Prevê multas para o não atendimento de prazos de entrega dos pacotes acordados em Ordem de Serviço</li></ol></li><li>2. Fórmula:<ol style="list-style-type: none"><li>a. <math>IAPe = (Qtde \text{ dias } \acute{u}teis \text{ realizados} / Qtde \text{ dias } \acute{u}teis \text{ previstos}) - 1 * 100</math><ol style="list-style-type: none"><li>i. 14.1.2 Para cálculo da variável "Qtde dias úteis realizados", será considerada como data de conclusão a última data de entrega de todos os itens de um pacote acordados em Ordem de Serviço pela Contratada;</li><li>ii. 14.1.3 <math>Qtde \text{ dias } \acute{u}teis \text{ realizados} = \text{Data de Conclusão do Pacote} - \text{Data de Início do Pacote}</math></li></ol></li></ol></li></ol>	
<b>7. Início de Vigência</b>	Data da assinatura do Contrato	
<b>8. Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Resultado atingido no item "6. Mecanismo de Cálculo (IAPe)"</b>	<b>Descrição</b>
	Abaixo de 20%	Nível aceitável – Não será cobrada

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

	multa. Será considerado 100% do valor da OS
Entre 20,01 e 40%	Multa de 0,5% sobre o valor da respectiva OS
Entre 40,01 e 60%	Multa de 1% sobre o valor da respectiva OS
Entre 60,01 e 80%	Multa de 1,5% sobre o valor da respectiva OS
Acima de 80%	Multa de 2% sobre o valor da respectiva OS

**Tabela 8 - Cálculos de Níveis de Serviços Atendidos no Prazo**

<b>N ° 02 – INDICADOR DE SERVIÇOS COM DESVIO DE QUALIDADE</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>1. Finalidade</b>	Indicador para avaliar a qualidade sobre as Ordens de Serviços evolutivas, corretivas e adaptativas dos tipos DEMANDA, ROTINEIRA ou INCIDENTES entregues pela CONTRATADA à CONTRATANTE.
<b>2. Meta a cumprir</b>	Indicador de Faixa de ajuste igual a 1 (um).
<b>3. Instrumento de medição</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório de ordens de serviço entregues para a CONTRATANTE, contendo os seguintes itens para avaliação: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificador da OS;</li><li>2. Nome da Atividade;</li><li>3. Quantidade de Recusas da Ordem de Serviço por desvio de qualidade dos serviços prestados;</li><li>4. Responsável da CONTRATANTE pela homologação.</li></ol>
<b>4. Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá efetuar a entrega mensal dos serviços, e submeter a um responsável indicado pela CONTRATANTE pela avaliação, aprovação e homologação das Ordens de Serviços.  Caso a CONTRATANTE verifique que algumas das cláusulas de recebimento definitivo da OS não estejam de acordo com o definido neste documento e no item “ <b>17 ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS</b> ”, será sinalizado que ocorreu desvio da qualidade na Ordem de Serviço.
<b>5. Periodicidade</b>	Mensal
<b>6. Mecanismo de Cálculo</b>	<b>Fórmula:</b> Quantidade de Recusas da Ordem de Serviço por desvio de qualidade dos serviços prestados.  Para o cálculo da fórmula acima, será considerado o seguinte: <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Quantidade de Recusas da Ordem de Serviço por desvio de qualidade dos serviços prestados:</b> é a</li></ol>

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

	quantidade total mensal das recusas da Ordem de Serviço por desvio de qualidade durante o ciclo de vida. 2. O Resultado atingido nesse item é a quantidade absoluta de artefatos recusados por entrega mensal efetuada.		
<b>7. Início de Vigência</b>	Data da assinatura do Contrato.		
<b>8. Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Resultado atingido no item "6. Mecanismo de Cálculo"</b>	<b>Descrição</b>	<b>Considerar Faixa de ajuste</b>
	0 a 5	Nível aceitável - Será considerado 100% do valor da OS	Igual a 1 (um)
	6 a 10	Será considerado 99% do valor da OS	Igual a 0,99 (nove vírgula seis décimos)
	11 a 15	Será considerado 98% do valor da OS	Igual a 0,98 (nove vírgula três décimos)
	Acima de 15	Será considerado 97% do valor da OS	Igual a 0,97 (zero vírgula noventa).

**Tabela 9 - Cálculos de Níveis de Serviços com Desvio de Qualidade**

6.7-Pelo descumprimento das metas exigidas nas tabelas "Tabela 8 - Cálculos de Níveis de Serviços Atendidos no Prazo" e "Tabela 9 - Cálculos de Níveis de Serviços com Desvio de Qualidade", serão aplicados os percentuais de glosa;

6.8-A apuração dos indicadores será calculada sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo destes indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela equipe técnica do CONTRATANTE.

6.9-A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar nesse relatório, entre outras informações, as metas de níveis de serviço alcançadas com a devida justificativa pelo não atendimento da meta exigida, se for o caso; recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**7- METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

7.1-A metodologia de avaliação da qualidade e da adequação da solução de TI às especificações funcionais e tecnológicas será realizada por fase conforme tabela a seguir:

<b>Id</b>	<b>Fase</b>	<b>Objeto Avaliado</b>	<b>Método de Avaliação</b>
1	Solicitação de Serviço - SS		
2	Recebimento do Plano de Trabalho	Plano de Trabalho	Verificação conforme critérios estabelecidos no Termo de Referência.
3	Encaminhamento de Ordem de Serviço	Ordem de Serviço	Comparação dos requisitos (critérios técnicos descritos no Termo de Referência) com os parâmetros técnicos descritos na proposta técnica e demais documentos comprobatórios. Ordem de Serviços de acordo com o <b>ANEXO II</b> deste Termo de Referência.
4	Execução da Ordem de Serviço	Acompanhamento das atividades	Verificação com os critérios técnicos de qualidade descritos no Termo de Referência e na Ordem de Serviço.
5	Qualificar OS recebida	Aferir a qualidade da OS.	Avaliação da área requisitante quanto ao atendimento da ordem de serviço em conformidade com a demanda. Verificação dos produtos entregues em conformidade com a Ordem de Serviço.
6	Encerramento da Ordem de Serviço	Relatórios de Acompanhamento Planilha de contagem das	Verificação dos prazos, níveis de serviço e critério de qualidade expressos no Termo de



**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

		USTs executadas de forma detalhada, informando a demanda, o que foi realizado, e os produtos entregues, assim como, onde estão armazenados para futura consulta.	Referência e na Ordem de Serviço; Verificar se a atividade solicitada foi realizada no ambiente de produção da CONTRATANTE de acordo com o solicitado.
--	--	--	--

**Tabela 10 - Metodologia de Avaliação da Qualidade**

**8- FORMA DE PAGAMENTO**

8.1-O pagamento será efetuado relativo a cada OS, e somente ocorrerá mediante a homologação e recebimento definitivo pelo Gestor ou pelo Fiscal Requisitante do Contrato.

8.2-O cálculo mensal de pagamento é feito por meio das seguintes etapas:

<b>Fórmula para o cálculo do valor da Nota Fiscal</b> - O valor será calculado segundo a fórmula abaixo: $VF_{NF} = QTDE_{UST\ NF} * VLR_{UST}$	
Variável	Fórmula
$VF_{NF}$ : Cálculo do Valor da Nota Fiscal.	$VF_{NF} = QTDE_{UST\ NF} * VLR_{UST}$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> <li><math>QTDE_{UST\ NF}</math>: Somatório USTs das Ordens de Serviços homologadas, já calculados as faltas devido a níveis de serviço atendidas no prazo definidos na “Tabela 8 - Cálculos de Níveis de Serviços Atendidos no Prazo” e na “Tabela 9 - Cálculos de Níveis de Serviços com Desvio de Qualidade”, deste documento;</li> <li><math>VLR_{UST}</math>: Valor Unidade de Serviço Técnico;</li> </ul>
$QTDE_{UST\ NF}$ : Somatório USTs das Ordens de Serviços, já calculados as faltas devido a níveis de	$QTDE_{UST\ NF} = \sum QTDE_{UST\ OS}$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> <li><math>QTDE_{UST\ OS}</math>: Quantidade de USTs por Ordem de Serviço.</li> </ul>

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

serviço.	
<b>QTDE<sub>UST OS</sub>:</b> Quantidade de USTs por Ordem de Serviço.	$QTDE_{UST OS} = QTD_{UST VALIDAS} * FA_{PRAZO} * FA_{OSDQ}$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>QTD<sub>UST VALIDAS</sub>:</b> Quantidade de USTs da OS conforme especificado no catálogo de atividades, ou acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.</li><li>• <b>FA<sub>PRAZO</sub>:</b> É dado de acordo com a Faixa de Ajuste calculado no item “6. Mecanismo de Cálculo” da “Tabela 8 - Cálculos de Níveis de Serviços Atendidos no Prazo”, deste Termo de Referência.</li><li>• <b>FA<sub>OSDQ</sub>:</b> Faixa de ajuste para Serviços com Desvio de Qualidade de acordo com o item “8. Faixas de ajuste no pagamento” da “Tabela 9 - Cálculos de Níveis de Serviços com Desvio de Qualidade”, deste Termo de Referência.</li></ul>

**Tabela 11 - Etapas para Forma de Pagamento**

### 8.3-Realização do Pagamento

8.3.1-Os pagamentos referentes aos serviços efetivamente prestados serão efetuados no prazo determinado, após a apresentação das respectivas faturas/ notas fiscais, mediante depósito na conta corrente da CONTRATADA.

8.3.2-Havendo erro na Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida ao Preposto da CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

8.3.4-A CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços efetivamente realizados de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste documento, NÃO SENDO devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

## 9- COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

9.1-A presente contratação prevê a realização de reuniões de acompanhamento de contrato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para acompanhamento dos serviços e planejamento de

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ações futuras. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 48 horas à CONTRATADA.

9.2-Participarão das reuniões de acompanhamento do contrato o gestor do contrato, o gerente de contrato da CONTRATADA, o preposto e outros atores que o CONTRATANTE e a CONTRATADA julgarem importantes para tratar devidamente as questões previstas na pauta.

9.3-Nas reuniões de acompanhamento os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

9.3-1. Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

9.3-2. Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

9.3-3. Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos.

9.4-Incumbente ao gerente de contrato da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo CONTRATANTE.

9.5-Ao término da reunião, o CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.

9.6-O CONTRATANTE pode utilizar-se de outros mecanismos formais de comunicação com a CONTRATADA. Esses também devem ser juntados ao processo de fiscalização, para subsidiar a gestão do contrato.

## 10. DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

10.1-A CONTRATADA ficará sujeita com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

10.1.1-Advertência - Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, para uma mesma OS;

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

10.1.2-Notificação - Notificação formal, após advertência pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingido o definido nos itens "10 FORMA DE PAGAMENTO" ou "17 ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS", para uma mesma OS;

10.1.3-Multa após notificação, por reincidência no item anterior, para uma mesma OS:

10.1.3.1-0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia sobre o valor mensal atestado para atrasos superiores a 100% do prazo estimado na Ordem de Serviço, limitado a incidência à 30 dias, ou;

10.1.3.2-5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

## 11. DA GARANTIA TÉCNICA

11.1-A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

11.2-A garantia dos serviços de suporte técnico especializado correrá pelo período de 90 (noventa) dias, a partir da homologação de cada OS (Ordem de Serviço) entregue.

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1-Para a execução regular do Contrato a CONTRATANTE deverá:

12.1.1-Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência;

12.1.2-Viabilizar que a licitante vencedora contratada possa desempenhar, por meio dos profissionais, os serviços dentro das normas do Contrato;

12.1.3-Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, nas condições e preços pactuados e desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no Contrato;

12.1.4-Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por meio de servidor especialmente designado, nos termos do art. 67, da Lei nº 8.666, de 1993;

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

12.1.5-Permitir o livre acesso dos empregados da licitante vencedora contratada nas suas dependências, quando devidamente identificados, para a execução dos serviços;

12.1.6-Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou Representante ou Preposto da licitante vencedora contratada que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;

12.1.7-Notificar, por escrito, à licitante vencedora contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço e quaisquer falhas ocorridas;

12.1.8-Verificar, em relação aos empregados da licitante vencedora contratada, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos, solicitando substituição, se for o caso;

12.1.9-Aplicar à licitante vencedora contratada sanções pelo atraso do cumprimento das obrigações contratuais, bem como pela inexecução total ou parcial do Contrato.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

13.1-Para o cumprimento do Contrato a licitante vencedora deverá:

13.1-1. Receber os valores contratuais devidos pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências estabelecidas no Contrato;

13.1-2. Iniciar, a partir da data estabelecida nas Ordens de Serviços, a execução dos serviços pactuados, mediante a definição de escopo, prazo e quantitativo de USTs, conforme solicitado pela CONTRATANTE;

13.1-3. Executar fielmente o Contrato, em conformidade com as cláusulas avençadas e normas vigentes, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento do CONTRATANTE;

13.1-4. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados, de forma clara, concisa e lógica, atendendo prontamente às reclamações formuladas;

13.1-5. Recrutar em seu nome e sob sua responsabilidade e vínculo empregatício exclusivo, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhes todos os pagamentos, inclusive dos

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fiscais previstos na legislação vigente, vale-alimentação/refeição, vale-transporte, de acordo com o horário de trabalho e local de residência, e de qualquer outro benefício que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades, em decorrência de sua condição de empregadora;

- 13.1-6. Atender, de forma imediata, aqui considerada até 10 dias úteis, as solicitações de substituições de profissionais, quando comprovadamente inadequados para a prestação dos serviços ou inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares da CONTRATANTE, ou que não atendam às suas necessidades;
- 13.1-7. Arcar com as reclamações levadas ao seu conhecimento por parte da fiscalização do Contrato, cuidando imediatamente das providências necessárias para a correção, evitando repetição de fatos;
- 13.1-8. Manter a disciplina de seus empregados durante a jornada de trabalho, zelando pelo respeito e cortesia no relacionamento entre colegas, com os usuários e servidores d CONTRATANTE;
- 13.1-9. Fazer com que seus empregados cumpram rigorosamente todas as suas obrigações e boa técnica nos serviços;
- 13.1.10- Prestar os serviços, objeto deste Termo de Referência, utilizando-se de empregados de bom nível educacional e moral;
- 13.1.11- Prestar esclarecimentos a CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da prestação dos serviços contratados;
- 13.1.12- Relatar a CONTRATANTE toda e qualquer anormalidade observada em virtude da prestação dos serviços;
- 13.1.13- Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até vinte e cinco por cento do valor inicial atualizado do Contrato;
- 13.1.14- Manter os seus empregados sujeitos às normas disciplinadoras e demais regulamentos em vigor nas dependências da CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes;
- 13.1.15- Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem a prévia autorização da CONTRATANTE;
- 13.1.16- Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital e seus anexos em compatibilidade

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

com as obrigações assumidas, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal;

13.1.17- No caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a licitante vencedora adotará as providências necessárias no sentido de preservar a CONTRATANTE, e mantê-la a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza;

13.1.18- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

13.1.19- Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato;

13.1.20- Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao CONTRATANTE; e

13.1.21- Manter o CONTRATANTE informado formalmente sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.

#### **14. ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

14.1-Os serviços serão recebidos provisoriamente no momento do recebimento da solução, e definitivamente em até 05 (cinco) dias úteis, contado da data da entrega;

14.2-O recebimento definitivo ficará condicionado à observância de todas as cláusulas e condições fixadas neste instrumento, bem como ao atendimento de eventuais solicitações no sentido de que a CONTRATADA promova a substituição de componentes entregues fora das especificações ou nos quais venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições;

14.3-Os serviços/produtos serão recusados:

14.3.1-Se entregues sem conformidade com os requisitos exigidos na Ordem de Serviço;

14.3.2-Se apresentar falhas durante os testes de conformidade e verificação;

14.3.3-Se entregues sem conformidade com os requisitos exigidos.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

14.3.4-A CONTRATADA deverá providenciar a correção ou substituição dos componentes no prazo estabelecido para a execução da OS, sem prejuízo da aplicação de sanções de penalidades pelo atraso da entrega da OS no prazo estabelecido;

14.3.5-O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA em face da lei e desta contratação;

14.3.6-Nos termos do art. 76 da Lei nº. 8.666/93, a CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento objeto deste Termo de Referência executado em desacordo com as cláusulas contratuais;

## 15. PRAZO PARA A ENTREGA DOS SERVIÇOS

### 15.1-Considerações Gerais

15.1-1. Todos os prazos citados neste termo, quando não expresso de forma contrária na Ordem de Serviço forem assinados pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA e entregue ao preposto da CONTRATADA, serão considerados como dias úteis. Os prazos serão contados a partir do momento em que a Ordem de Serviço for entregue ao Preposto da CONTRATADA.

## 16. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1-Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, conforme discriminado na Ordem de Serviço.

16.2-Para melhor atender necessidades de serviços, a CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, interesse e conveniência, alterar os horários, obedecidas às disposições da legislação trabalhista.

16.3-Nos serviços definidos nestes Termos de Referência, a hora-padrão será de sessenta minutos.

16.4-Se for necessário, e a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada a execução dos serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos originalmente, desde que seja comunicada com antecedência mínima de quarenta e oito horas, para que sejam adotadas as devidas providências.

16.5-Caso o horário de expediente do CONTRATANTE seja alterado por determinação legal, os horários serão devidamente modificados.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**17. PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO****17.1-Encaminhamento e Controle de Solicitações**

17.1.1-A execução dos serviços deverá ser realizada mediante Solicitação de Serviço (SS) e Ordens de Serviços (OS) - **ANEXO II deste TR**, emitidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA e seguirá o seguinte fluxo:

17.1.2- A Área Requisitante da CONTRATANTE emite uma Solicitação de Serviço (SS) de demanda prevista para a área de TI da CONTRATANTE;

17.1.3- O servidor designado pela CONTRATANTE ou Responsável pela Requisição da CONTRATANTE analisará o pedido e, caso necessário, solicitará esclarecimentos adicionais à Área Requisitante da CONTRATANTE;

17.1.4- Caso o pedido seja viável o servidor designado pela CONTRATANTE ou Responsável pela Requisição, da CONTRATANTE, encaminhará a Solicitação de Serviço (SS) para a CONTRATADA visando à elaboração do Plano de Trabalho;

17.1.5- A CONTRATADA analisará a solicitação (SS) e elaborará um Plano de Trabalho. Caso seja necessário, a CONTRATADA poderá solicitar ao servidor designado pela CONTRATANTE, ou ainda, ao Responsável pela Requisição, maiores esclarecimentos sobre a demanda, sem prejuízo da apuração do prazo máximo de sua entrega;

17.1.6- A proposta apresentada pela CONTRATADA representará um orçamento prévio dos serviços, incluindo a contagem indicativa de USTs da demanda a ser realizada. A proposta deverá ser elaborada sem ônus para a CONTRATANTE e não implicará na garantia da prestação de serviço:

17.1.7- Para a execução de uma demanda, expressa na proposta, poderá ser necessária a elaboração de uma ou mais Ordens de Serviço (OS);

17.1.8- O tempo máximo para entrega do Plano de Trabalho será de 10 dias úteis corridas a partir do envio da Solicitação de Plano de Trabalho. Caso necessário e a critério do Gestor, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços.

17.1.9- A CONTRATANTE analisará o Plano de Trabalho com a Área Requisitante e verificará a contagem de USTs, o cronograma e a viabilidade da solução apresentada. Em caso de não conformidade e a contento, a CONTRATANTE poderá recusá-la. Neste caso, a CONTRATADA deverá revisá-la e encaminhar nova proposta, em até 02 (dois) dias úteis horas da comunicação de não conformidade, para validação pela CONTRATANTE;

17.1.10- Após a aprovação do Plano de Trabalho, o encaminhamento formal das Ordens de Serviço – OS (**ANEXO II - TR**), é feito pela CONTRATANTE e enviada para a CONTRATADA:

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

17.1.11- É recomendado que demandas complexas, como projetos, sejam fragmentadas em Ordens de Serviço, mais detalhadas e mais simples. O objetivo da fragmentação da demanda é permitir a avaliação cíclica e ágil das necessidades, permitindo entregas rápidas e constantes, e realizando os ajustes e acertos financeiros correspondentes;

17.1.12- Os serviços serão autorizados pela CONTRATANTE dentro do quantitativo de USTs disponíveis contratualmente. Depois de identificadas as demandas, a CONTRATANTE encaminhará uma ou mais OS para a CONTRATADA, bem como demais documentos técnicos necessários para análise da demanda;

#### 17.2-Execução e Acompanhamento dos Serviços

17.2.1- A CONTRATADA, para todas as OS recebidas, deverá gerar os produtos encomendados, de acordo com os respectivos cronogramas e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas neste documento e anexos, documentados e devidamente testados;

17.2.2- Qualquer alteração nas atividades descritas na OS deverá gerar uma nova Ordem de Serviço que deverá ser preenchida indicando que se trata de uma OS adicional e fazendo referência à anterior que originou os serviços;

17.2.3- Os prazos para execução dos serviços deverão ser definidos a critério da CONTRATANTE, dentro dos limites técnicos fornecidos pela CONTRATADA em seu Plano de Trabalho e considerando-se os limites máximos aqueles definidos neste documento, sendo formalizados nas OS. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na OS resultará na aplicação das penalidades previstas em Contrato. Caso necessário e a critério do Gestor, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços;

#### 17.3. A CONTRATADA DEVERÁ UTILIZAR E FORNECER, DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO:

17.3.1- A CONTRATADA executará as OS dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados;

17.3.2- A execução dos serviços estará delimitada pelo quantitativo de USTs estabelecidos na OS. Caso a CONTRATADA, durante o período de execução, constatar a necessidade da criação de novas OS, deverá apresentar nova proposta à área responsável da CONTRATANTE, fundamentando as razões para criação.

#### 17.4. ENTREGA E QUALIFICAÇÃO DA OS

17.4.1- A CONTRATADA poderá apresentar justificativa formal sobre eventuais atrasos ou paralisação dos serviços. Serão aplicáveis sanções quando as justificativas não forem apresentadas ou quando julgadas improcedentes.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Caso inconformidades sejam detectadas a OS será devolvida à CONTRATADA; e

17.4.2- Todos os procedimentos e/ou arquivos utilizados deveram ser disponibilizados com sua versão testada e homologada juntamente com a documentação, controlada por versões, nos servidores da CONTRATANTE;

**18. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL**

18.1- Em casos de interrupção contratual e ocorrendo nova licitação com mudança de fornecedor, a CONTRATADA deve repassar à empresa vencedora do novo certame, por intermédio de evento formal, todos os documentos necessários à continuidade da prestação do serviço, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes do Contrato.

18.2. A transição contratual decorrente de nova licitação para o mesmo objeto ou a eventual interrupção do Contrato em vigência por qualquer motivo são riscos inerentes a presente contratação, para os quais concorrem como ações planejadas que favorecem a continuidade dos serviços e provém maior segurança institucional:

18.2.1- A CONTRATADA deve apresentar qualificação econômico-financeira que minimize a ocorrência do risco de insubsistência da empresa;

18.2.2- A CONTRATADA deve garantir a CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor em caso de venda da empresa CONTRATADA ou incorporação por novos controladores;

**19. GESTÃO DO CONTRATO**

19.1 Os serviços objeto do Registro de Preços deverão ser contratados pelo **ÓRGÃO GERENCIADOR**, onde a empresa vencedora deverá celebrar com o **PRODERJ**, um Contrato Principal que servirá de base para a adesão de todos os Órgãos e Entidades do Estado do Rio de Janeiro, ora denominados **ÓRGÃOS PARTICIPANTES**, conforme a relação constante do **Anexo II**.

19.1.1 - A Ata de Registro de Preços - **Anexo III** poderá ser aderida por quaisquer Órgãos ou Entidades do Estado, que não tenham participado do certame licitatório, ora denominados **ÓRGÃOS ADERENTES**.

19.1.2- Podem também ser considerados **ÓRGÃOS ADERENTES** os Órgãos ou Entidades Municipais, Distritais, de outros Estados e Federais, resguardadas as disposições de cada Ente, desde que atendido o **item 2.2** do Edital.



**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

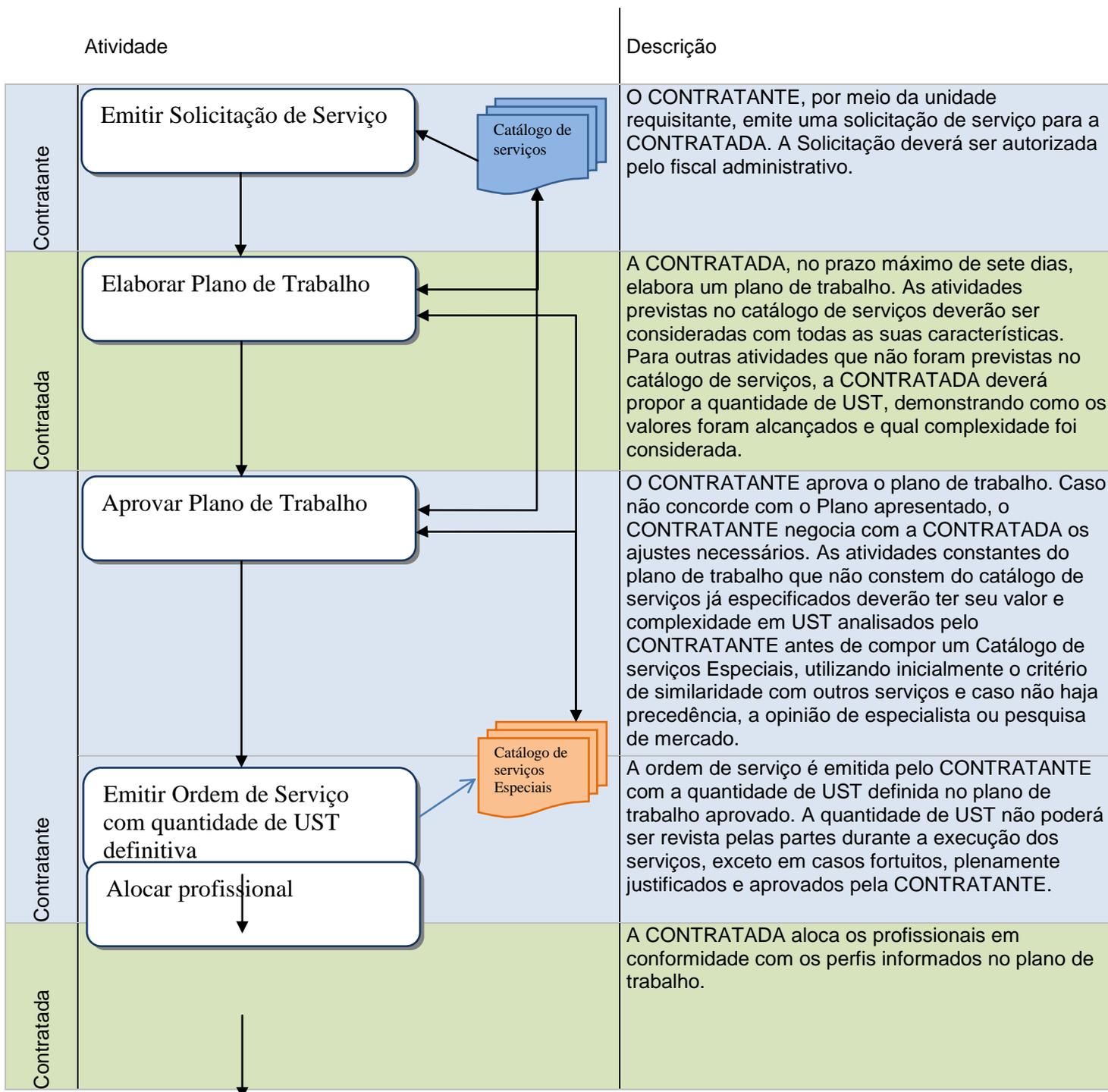
Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO II - MACROPROCESSOS DA DINÂMICA DO CONTRATO**





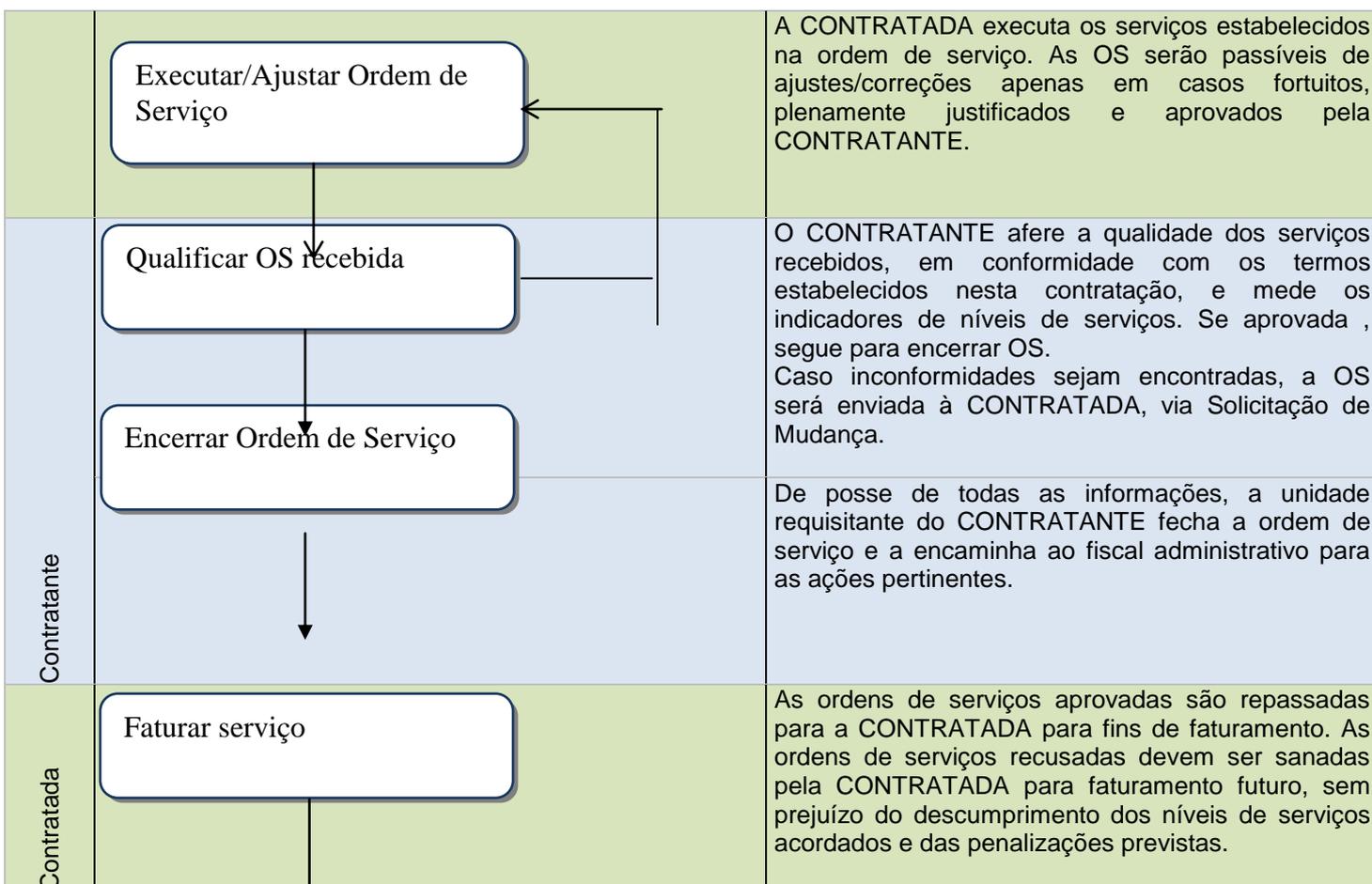
**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**PARTE 1 – ABERTURA**

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

**1. Dados de abertura da solicitação de serviço**

1.1 Unidade requisitante:		1.2 Data de abertura da solicitação de serviço:	[dd/mm/aaaa]
1.3 Solicitante:	[Nome do responsável pela elaboração da solicitação de serviço]		

**2. Descrição geral dos serviços**

2.1 ID serviço	2.2 Descrição do serviço	2.3 Produtos previstos	2.4 Local
1.	[Descrição macro do serviço esperado. Opcional citar atividade do catálogo de serviços]	[Entregas esperadas]	
2.			
3.			
2.5 Justificativa			

2.6 Período previsto de execução  
[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]**3. Anexos/Referências**

3.1 Tipo	3.2 Identificação do documento
Anexo	[Documento 1]
Referência	[Documento 2]
Referência	[Documento 3]

**4. Autorização da solicitação de serviço**

4.1 Aprovador	4.2 Gestor TI
Aprovo a presente solicitação de serviço.  [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/xxxx [Data].	Solicitação de serviço autorizada. Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.  [Nome] Mat.: [Data].

A ser preenchido pela CONTRATADA

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**5. Dados de recebimento pela contratada**

5.1 Responsável pelo recebimento da solicitação de serviço

Recebido.

Preposto Contratada  
[Data].

**PARTE 2 – FECHAMENTO**A ser preenchido pelo CONTRATANTE**6. Fechamento da solicitação de serviço**

6.1 N° do plano de trabalho vinculado:		6.2 Data de recebimento do plano de trabalho:	[dd/mm/aaaa]
--	--	---	--------------

**PARTE 1 – ABERTURA**

A ser preenchido pela CONTRATADA  
Apresentação do plano de trabalho

1.1 Número da solicitação de serviço vinculada:	[xxxx]	1.2 Data da abertura do plano de trabalho:	[dd/mm/aaaa]
1.3 Responsável pela elaboração do plano de trabalho:	[Nome do responsável pela elaboração do plano de trabalho – contratada]		

Descrição geral dos serviços

2.1 ID serviço (SS)1	2.2 Serviços (atividades) a serem realizados	2.3 ID catálogo de serviços (se houver)2	2.4 Qtd.3	2.5 Produtos a serem gerados	2.6 Qtd. UST
1, 2	[Atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[1]		[Produto 1]	[xxxx]
	[Atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Novo]		[Produto 2] [Produto 3]	[xxxx]
	[Atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Similar / 11.1]		[Produto 6]	[xxxx]

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

3, 5					
6.					

2.7 Quantidade total de UST do plano de trabalho: [xxx]

1 Relacionar com ID da solicitação de serviço.

2 Código do serviço de acordo com o catálogo.

O serviço (atividade) não previsto no catálogo poderá ser identificado de duas formas:

Similar + código serviço – quando for análogo a uma atividade já prevista;

Novo – quantidade de UST será informada pelo contratante.

3 Previsão do número de vezes que determinada atividade será executada no período.

2.8 Perfis dos profissionais alocados

[Perfil 1];

[Perfil 2];

[Perfil 3].

#### Cronograma proposto para execução dos serviços

#	3.1 Marcos de entregas	3.2 Data prevista
1.		[dd/mm/aaaa]
2.		
3.		
4.		

#### Análise de riscos

#	4.1 Causa raiz	4.2 Efeito	4.3 Probabilidade de ocorrência
1.			[Alta]
2.			[Média]
3.			[Baixa]
4.			

#### Outros dados do plano de trabalho

5.1 Prazo sugerido para o aceite dos serviços pela contratada

[dd/mm/aaaa]

5.2 Informações complementares

[Texto.]

#### Anexos/Referências

6.1 Tipo	6.2 Identificação do documento
Anexo	[Documento 1]
Referência	[Documento 2]
Referência	[Documento 3]



**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

Dados de recebimento pelo contratante

7.1 Gestor TI

Recebido.

\_\_\_\_\_  
[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/xxxxxx

[Data].  
\_\_\_\_\_

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**PARTE 2 – AVALIAÇÃO E FECHAMENTO**

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

Prazo final acordado\* para aceite dos serviços da ordem de serviço que autorizará a execução deste plano de trabalho

[dd/mm/aaaa]

\* Prazo de aceite sugerido pela contratada consta no item 5.1.

Atenção: Essa data não poderá ser inferior a 3 dias úteis, contados da data da entrega dos produtos ou artefatos.

Dados de avaliação de qualidade do plano de trabalho

O prazo estabelecido para a apresentação do plano de trabalho pela contratada foi:

 Cumprido Cumprido com atraso Não cumprido

Qtd. dias de atraso:

(atraso superior a 30 dias)

[xxx]

A contratada apresentou os perfis adequados para execução dos serviços previstos neste plano de trabalho?

 Sim Não

O plano de trabalho entregue está completo e tem qualidade?

 Sim Não

Observações sobre a avaliação técnica

[Texto]

Dados de aprovação do plano de trabalho

Status do plano de trabalho para fins de execução dos serviços:

 Aprovado Ajustes Reprovado

Prazo de ajuste:

[dd/mm/aaaa]

Prazo de ajuste:

[dd/mm/aaaa]

Observações e justificativas sobre status atribuído

[Texto]

Ajustes a serem realizados

[Texto contendo os ajustes solicitados.]

- Nome do solicitante: [Nome do responsável pela solicitação do ajuste]

- Data da solicitação: [dd/mm/aaaa]

Fechamento do plano de trabalho

11.1 Aprovador

11.2 Gestor TI

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015                      Fls.:

Rubrica:                                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Aprovo/Reprovo o presente plano de trabalho.	[Autorizo a elaboração da ordem de serviço para execução deste plano de trabalho.]
_____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/xxxxxx [Data].	_____ [Nome] Mat.: [Data].

ANEXO II.C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

Ordem de Serviço nº. xxxx

Contrato nº. xx/xxxx

Versão da OS: x.x

**PARTE 1 – ABERTURA**

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

Dados de abertura da ordem de serviço

1.1 Unidade requisitante:		1.2 Data de abertura da ordem de serviço:	[dd/mm/aaaa]
1.3 Fiscal técnico:	[Nome do fiscal técnico – responsável pela abertura da ordem de serviço]		
1.4 Classificação do serviço solicitado:	<input type="checkbox"/> Rotineiro <input type="checkbox"/> Demanda	Nº do plano de trabalho autorizado: [nnnnnnnn]	
1.5 Serviço em garantia?	<input type="checkbox"/> Sim* Nº Ordem de serviço sob ajuste: [xxxxxxxx ]	<input type="checkbox"/> Não	

Serviços

Descrição

2.1.1 ID serviço	2.1.2 Serviços a serem realizados	2.1.3 ID catálogo de serviços (se houver)1	2.1.4 Qtd. 2	2.1.5 Produtos gerados	2.1.6 Qtd. UST
1	[Descrição ou item do catálogo de serviço – se houver]	[1]		[Produto 1]	[12]
2	[Descrição item do catálogo de serviço – se houver]	[Novo]		[Produto 2] [Produto 3]	
3	[Descrição ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Similar / 11.1]			
4					
2.1.7 Quantidade total de UST estimada da ordem de serviço:					[xxx]

1 Código do serviço de acordo com o catálogo.

O serviço não previsto no catálogo poderá ser identificado de duas formas:

Similar + código serviço – quando for análogo a uma atividade já prevista;

Novo – quantidade de UST será proposta pela contratada, em comum acordo com o contratante, que poderá ou não incluir essa informação.

2 Previsão do número de vezes que determinada atividade será executada no período.

Perfis dos profissionais requeridos

[Perfil 1];

ANEXO II.C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

Ordem de Serviço nº. xxxx

Contrato nº. xx/xxxx

Versão da OS: x.x

[Perfil 2];

[Perfil 3].

Período de execução

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

Serviços de projetos

Descrição

Os serviços a serem executados por esta ordem de serviço estão descritos no plano de trabalho aprovado nº [xxxxx] e perfazem o total de [xxxxx] UST.

Período de execução

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

Entregas parciais previstas

[No caso de haver entregas parciais, apresentá-las em forma de cronograma

físico/financeiro, conforme a tabela abaixo, observando o período de execução.]

3.3.1 ID entrega parcial*	3.3.2 Entregas parciais a serem realizadas	3.3.3 Data prevista para entrega	3.3.4 Qtd. UST
1.			
2.			
3.			
3.3.5 Quantidade total de UST – entregas parciais:			[xxx]

\* Utilizar esse ID para rastrear a entrega realizada via anexo – recebimento de entrega parcial.

Informações complementares

[Informar quais serão os critérios para aferir a qualidade quando da avaliação, padrões utilizados, critérios de desempenho, insumos necessários, check-list de validação, etc.]

Anexos/Referências

5.1 Tipo	5.2 Identificação do documento
Anexo	[Documento 1]
Referência	[Plano de Trabalho]
Referência	[Documento 3]

Aprovação/autorização da execução da ordem de serviço

6.1 Aprovador	6.2 Gestor TI
Aprovo os termos desta ordem de serviço.	Autorizo a execução desta ordem de serviço. Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.
_____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/xxxxx [Data].	_____ [Nome] Mat.: [Data].

ANEXO II.C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

---

Ordem de Serviço nº. xxxx  
Contrato nº. xx/xxxx  
Versão da OS: x.x

A ser preenchido pela CONTRATADA  
Dados de recebimento pela contratada

7.1 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço

Recebido.

---

Preposto Contratada  
[Data].

---

ANEXO II.C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

Ordem de Serviço n°. xxxx

Contrato n°. xx/xxxx

Versão da OS: x.x

**PARTE 2 – DADOS DA EXECUÇÃO – SERVIÇOS**

A ser preenchido pela CONTRATADA

Alocação de profissionais

8.1 Data da designação dos profissionais a serem alocados:	[dd/mm/aaaa]	8.2 Responsável técnico pela ordem de serviço:	
#	8.3 Perfil dos profissionais alocados:		
1.			
2.			
3.			
4.			

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

Aprovação dos perfis alocados

9.1 Gestor TI

Os perfis alocados cumprem os requisitos mínimos previstos contratualmente.

[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/xxxxxx

[Data].

ANEXO II.C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

Ordem de Serviço nº. xxxx

Contrato nº. xx/xxxx

Versão da OS: x.x

**PARTE 3 – QUALIFICAR O.S. RECEBIDA**

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

Período efetivo de execução

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

Entregas realizadas (incluindo as parciais)

#	11.1 Entregas realizadas	11.2 N° recebimento da entrega parcial (se houver)	11.3 Data da entrega	11.4 Qtd. UST
1		[REP nº 20]	[dd/mm/aaa a]	
.				
2				
.				
3				
.				
4				
.				
11.5 Quantidade total de USTs entregues:				[xxx]

Resumos das solicitações de mudança realizadas (se houver)

#	12.1 Número da SM	12.2 Data	12.3 Observações	12.4 Qtd. de UST do ajuste
1.		[dd/mm/aaaa]	[Ajustado PT em dd/mm/aaaa]	
2.				
3.				
4.				
12.5 Quantidade total de UST ajustada:				[ ∑ USTs ajustes]
12.6 Quantidade de UST inicial:				[xxx]
12.7 Quantidade FINAL de UST:				[XXX]

Dados de recebimento provisório dos serviços

13.1 Aprovador: [Nome do fiscal técnico – responsável pelo recebimento e avaliação dos serviços da ordem de serviço]	13.2 Data do recebimento dos serviços:	[dd/mm/aaaa]
---	--	--------------

Dados de avaliação de qualidade da ordem de serviço

O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela contratada foi:

Cumprido

Cumprido com atraso  
Qtd. dias atraso:

Não cumprido  
(atraso superior a 30 dias)

ANEXO II.C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

Ordem de Serviço n°. xxxx

Contrato n°. xx/xxxx

Versão da OS: x.x

A contratada alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?

Sim |  Não

Os serviços entregues estão dentro dos padrões de qualidade do contratante?

Sim |  Não

Informações complementares

[Texto]

Anexos/Referências

16.1 Tipo	16.2 Identificação do documento
Anexo	[Anexo I – Recebimento parcial 1]
Anexo	[Anexo II – Recebimento parcial 2]
Referência	[Solicitação de Mudança n° 19]

Observações quanto ao indicador de qualidade

17.1 Indicador de conformidade:	[Conforme / Não conforme]
17.2 Observações:	17.3 Prazo para ajustes:
[dd/mm/aaaa] – [Considerações obrigatórias nos casos de recusa parcial ou recusa total]	

Fechamento definitivo da ordem de serviço

18.1 Aprovador	18.2 Gestor TI
Após avaliação técnica dos serviços prestados, frente ao solicitado inicialmente e previsto em contrato, aprovo/reprovo a presente ordem de serviço.	De acordo.
_____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/xxxxx [Data].	_____ [Nome] Mat.: [Data].

A ser preenchido pela CONTRATADA  
Identificação da entrega parcial realizada

1.1 Número da ordem de serviço vinculada:	[xxx]	1.2 Número da solicitação de mudança (se houver):	[xxx]
1.3 Responsável pela entrega:	[Nome do responsável técnico pela entrega – contratada]		

Serviços entregues

2.1 ID entrega parcial <sup>1</sup>	2.2 Entregas parciais realizadas	2.3 Data de entrega		2.3 Qtd. UST
		2.2.1 Prevista	2.2.2 Realizada	
1.				
2.				
3.				
2.4 Quantidade total de USTs entregues:				[xxx]

1 Relacionar com ID da ordem de serviço ou da solicitação de mudança (se for o caso).

A ser preenchido pelo CONTRATANTE  
Informações complementares

[Texto]

Anexos/Referências

4.1 Tipo	4.2 Identificação do documento
Referência	[Solicitação de Mudanças xx]
Anexo	[Documento 2]

Recebimento parcial

5.1 Aprovador	5.2 Gestor TI
Acuso o recebimento dos produtos informados pela contratada na presente data, ficando a avaliação da qualidade dos serviços quando do fechamento da OS.  _____  [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/XXXXX [Data].	De acordo.  _____  [Nome] Mat.:  [Data].

## PARTE 1 – ABERTURA

A ser preenchido pelo CONTRATANTE  
Identificação da ordem de serviço a ser ajustada

1.1 Número da ordem de serviço a ser ajustada:	[xxxx]	1.2 Data de abertura da solicitação de mudança:	[dd/mm/aaaa]
1.3 Fiscal técnico:	[Nome do responsável pela abertura da solicitação de	1.4 Unidade requisitante:	

	mudança]		
1.5 Classificação do serviço a ser ajustado:	<input type="checkbox"/> Rotineiro <input type="checkbox"/> Demanda	Nº do Plano de Trabalho: [nnnnnnn]	

Descrição da mudança

2.1 ID serviço1	2.2 Descrição do ajuste / identificação do serviço	2.3 ID catálogo de serviços (se houver)2	2.4 Qtd.3	2.5 Produtos gerados	2.6 Qtd. UST
1	[Ajuste no serviço xxxx / atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Novo]		[Produto 1]	[10]
5	[Exclusão da atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[1]		[-----]	[-15]
-----	[Inclusão da atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Similar / 11.1]		[Produto 2]	

2.7 Quantidade total de UST da mudança: Se OS rotineira, a quantidade é estimada	[xxx]
---	-------

1 Relacionar com ID da ordem de serviço (se rotineiro) ou plano de trabalho (se projetizado).

2 Código do serviço de acordo com o catálogo.

O serviço (atividade) não previsto no catálogo poderá ser identificado de duas formas:

Similar + código serviço – quando for análogo a uma atividade já prevista;

Novo – quantidade de UST será informada pelo contratante.

3 Previsão do número de vezes que determinada atividade será executada no período.

Perfis dos profissionais requeridos

[Perfil 1];

[Perfil 2];

[Perfil 3];

Período de execução

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

Entregas parciais previstas

[No caso de haver entregas parciais, apresentá-las em forma de cronograma físico/financeiro, conforme a tabela abaixo, observando o período de execução.]

2.10.1 ID entrega parcial*	2.10.2 Entregas parciais a serem realizadas	2.10.3 Data prevista para entrega	2.10.4 Qtd. UST
1.			
2.			
3.			
4.			
2.10.5 Quantidade total de UST – entregas parciais:			[xxx]

Informações complementares

[Informar quais serão os critérios para aferir a qualidade quando da avaliação, padrões utilizados, critérios de desempenho, insumos necessários, etc.]

Anexos/Referências

4.1 Tipo	4.2 Identificação do documento
Anexo	[Documento 1]

Referência	[Documento 2]
Referência	[Documento 3]

Aprovação da solicitação de mudança

5.1 Fiscal técnico	5.2 Fiscal administrativo
<p>Aprovo a presente solicitação de mudança.</p>   <p>_____</p> <p>[Nome]  Mat.:  [Sigla da unidade]/XXXXX  [Data].</p>	<p>Solicitação de mudança autorizada.  Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.</p>   <p>_____</p> <p>[Nome]  Mat.:    [Data].</p>

A ser preenchido pela CONTRATADA  
Dados de recebimento pela Contratada

6.1 Responsável pelo recebimento da solicitação de mudança

De acordo.

\_\_\_\_\_

Preposto Contratada  
[Data].

**PARTE 2 – DADOS DA EXECUÇÃO**

A ser preenchido pela CONTRATADA  
Alocação de profissionais

7.1 Data da designação dos profissionais a serem alocados:	[dd/mm/aaaa]	7.2 Responsável técnico pela solicitação de mudança:	
#	7.3 Perfil dos profissionais alocados:		
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES****TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NO PRODERJ**

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representado na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do PRODERJ, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do PRODERJ reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato N.º \_\_\_\_/20\_\_\_\_, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.
3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do PRODERJ, das informações restritas reveladas.
4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.
5. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao PRODERJ, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
6. A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política Corporativa de Segurança da Informação do PRODERJ e normativos correlatos.
7. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

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

**10.** O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do PRODERJ.

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

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO V - MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES**

**DECLARAÇÃO**

Por meio desta, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_  
[nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF \_\_\_\_\_, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NO PRODERJ**, emitido por aquela empresa por ocasião da assinatura do contrato N.º \_\_\_\_/20\_\_, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015

Fls.:

Rubrica:

ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO VI – TABELA DE DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS**

<b>Atividades de Demanda</b>	<b>Descrição</b>
Atividades de Gestão de Projetos	Atividades de gerenciamento de projeto e liderança técnica através do desenvolvimento do plano de gerenciamento do projeto, cronograma das atividades, elaboração de relatórios de status e consumo mensal das horas, plano de comunicação, gestão de prazo, escopo, custo, risco e qualidade. Desenvolvimento de equipes multi-funcionais, com orientação na aplicação de tecnologias e metodologias. Condução e direcionamento da equipe para uso das melhores práticas na implementação de solução, coordenação das atividades técnicas e validação dos artefatos durante o projeto de integração e desenvolvimento, atuação em conjunto com as equipes na resolução de conflitos e problemas inesperados, elaboração de relatórios de andamento do projeto, garantia de qualidade dos entregáveis, estabelecer e alocar recursos, definir prioridades, coordenar interações entre clientes e usuários e manter a equipe de projeto focada nos objetivos, por atividade.
Atividades de Garantia da Qualidade dos Serviços	Elaborar plano de testes, executar testes regressivos, funcionais, de carga, homologação e outros que sejam necessários para perfeito funcionamento dos Serviços da Solução. Verificação de conformidade entre a documentação do projeto e as atividades desenvolvidas durante todo o ciclo de desenvolvimento. Elaboração de manuais de usuários para Solução, por atividade.
Atividades de Instalação, Configuração e Implantação de ambientes, Produtos, Rotinas e Sistemas	Instalação e configuração de produtos Oracle dos Serviços de Portal e Automação de Processos. Executar a instalação de pacotes em ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e outros que sejam necessários, por atividade.
Atividades de Assessoria Técnica Especializada	Elaboração de arquitetura técnica da solução baseado nas melhores práticas. Definição de planejamento de projeto técnico, requisitos de arquitetura, segurança e integrações. Atividades de controle de qualidade e acompanhamento das atividades técnicas da equipe do projeto para garantir execução dentro dos requisitos técnicos. Atividades de análise e planejamento de capacidade, por atividade.
Atividades de Mapeamento de Processos e levantamento de requisitos	Atividade de levantamento entrevista com usuários, modelagem do processo AS IS, proposição de modelo TO BE, elaboração de documentação descritiva e reuniões de validação, identificação dos requisitos de tratamento dos dados, qualidade de dados, projeto e especificação dos processos de extração, transformação e carga dos dados, incluindo o conjunto de regras para o tratamento, integração e limpeza de dados para projetos de complexidade e criticidade alta nas ferramentas e tecnologias envolvidas, por atividade
Atividades de desenvolvimento de rotinas	Desenvolvimento de rotinas de integrações, limpeza, transformação e carga de dados das ferramentas e tecnologias envolvidas, por atividade.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015 Fls.:

Rubrica: ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Atividades de implementação de Processos e Interfaces	Atividades de desenvolvimento para automatização de Processo , incluindo Processos de Negócio BPEL, BPM, MAF, Webcenter portal e Content, SOA, ADF, Java, WebServices e outras tecnologia envolvidas, por atividade.
Atividades de implementação Técnica Especializada	Atividades de implementação especializada de soluções, adaptadores e migrações considerando construção e utilização de framework em tecnologia Oracle. Elaboração e implementação da arquitetura técnica da solução baseado nas melhores práticas de uso dos produtos Oracle e de frameworks para servidores de aplicação Java e seus componentes, tais como Java Server Faces (JSF), Enterprise Java Beans (EJB), com experiência em construção em camadas, conhecimento de frameworks alternativos ao JEE tais como Struts, Spring, Axis e Hibernate, entre outros, por atividade.
Atividades de Implementação, configuração e Desenvolvimento de integrações de Soluções Cloud	Atividades de desenvolvimento, implantação e configuração de soluções Cloud. Desenvolvimento de integrações, adaptadores e migrações para ambientes e soluções integradas de Cloud, como Oracle Service Cloud, Oracle Process Cloud, entre outras plataformas Oracle Cloud, por atividade.

<b>Atividades De Sustentação</b>	<b>Descrição</b>
Monitoramento Remoto de Ambiente	Monitorações físicas e lógicas, remota, ininterruptas, de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade, por ambiente.
Monitoramento Presencial de Ambiente	Monitorações físicas e lógicas, presenciais, de Servidores e Serviços, diariamente, em horário comercial, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade, por ambiente.
Serviço de Manutenção de Catalogo de Serviço e Dashboards Enterprise Management de monitoramento	Manter Catalogo de Serviço e disponibilizar ou atualizar dashboards Enterprise Management/BAM de monitoramento, por catálogo/dashboard, por atividade
Serviço continuado de administração e otimização de ambiente e produtos	Serviços continuados de administração e otimização de ambiente, contemplando instalação, configuração, tuning, elaboração de plano de integração entre os diversos sistemas, utilizando os recursos da arquitetura rotinas de produção e outros serviços para produtos Oracle, Processos e Serviços, por ambiente, por atividade
Gestão de Serviços de Sustentação e Suporte para ambiente e produtos	Atividades de gerenciamento das demandas de sustentação, suporte, incidentes, problemas, erro, melhorias e manutenção evolutiva dos Sistemas, Rotinas e Processos em todos ambientes da Solução Portais e Automação de Processos
Serviço de desenvolvimento de plano de contingência	Elaborar, atualizar e implementar plano de contingência para as ferramentas instaladas com atualização da documentação, para prevenção de problemas relativos (plano de mitigação de risco) aos aplicativos, por ambiente para cada atividade.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº: E-26/011/2452/2015

Data: 27/11/2015      Fls.:

Rubrica:                      ID 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tratamento de chamados de sustentação de ambiente e produtos	Atividades de atendimento a problemas e incidentes quanto aos processos desenvolvidos e implantados
Suporte Técnico e Manutenções corretivas de Primeiro Nível para Solução De Portais e Automação de Processos	Atividades de suporte técnico de primeiro nível para solução de problemas técnicos ou operacionais envolvidos
Suporte Técnico e Manutenções corretivas de Segundo Nível	Atividades de suporte técnico de segundo nível para solução de problemas técnicos ou operacionais envolvidos
Suporte Técnico e Manutenções corretivas de Terceiro Nível	Atividades de suporte de terceiro nível para solução de problemas técnicos ou operacionais envolvidos
Suporte Técnico e Manutenções corretivas Especializado	Serviços de suporte técnico especializado para solução de problemas na infraestrutura e tuning nas ferramentas e tecnologias envolvidas.
Serviços de criação e atualização de documentação relacionadas às ferramentas e serviços da Solução De Portais e Automação de Processos	Gerar e atualizar documentação (manual de instalação ou configuração) necessários em relação as ferramentas da Suite Oracle ou configurações realizadas nos ambientes, por ferramenta e por ambiente, para cada atividade.
Serviços de criação de relatório mensal de ambiente e ocorrências para Solução De Portais e Automação de Processos	Gerar relatório mensal do ambiente, com as máquinas que possuem os servidores instalados e suas configurações, performance dos servidores Oracle, bem como problemas ocorridos em relação as aplicações instaladas, por ambiente, para cada relatório
Serviço de Manutenção de políticas de acesso e de usuários	Criação ou atualização de usuários ou controle de acesso aos ambientes de aplicação e/ou aplicações registradas, para cada atividade, bem como a manutenção de políticas de acesso nos servidores de aplicação Oracle, por até 5 (cinco) políticas por atividade
Serviço de Capacitação de equipes	Promover e capacitar equipes na utilização das soluções Oracle, com apoio ao gerenciamento.