

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 23/2024

A PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., por intermédio do(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Resolução de Diretoria de 8 de setembro de 2023, torna público que, conforme autorização contida no processo administrativo nº 24/0489-0000619-1, realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, TIPO MENOR PREÇO**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei Federal nº 13.303/2016, Resolução PGE/RS nº 228/2023, Lei Estadual nº 11.389/1999, Lei Estadual nº 11.299/1998, Lei Estadual nº 13.706/2011 e Decreto Estadual nº 48.160/2011, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Decreto Estadual nº 42.250/2003, Decreto Estadual nº 54.946/2019, Decreto Estadual nº 57.154/2023, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS vigente e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 14.133/2021 e legislação pertinente e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos. O cronograma e objeto desta licitação constam nos quadros abaixo:

PUBLICAÇÃO DO EDITAL: 18/07/2024

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 10h do dia 08/08/2024

ABERTURA DAS PROPOSTAS: após às 10h do dia 08/08/2024

INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: às 10h20min do dia 08/08/2024

LOCAL DE REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA: no Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: Exclusivamente no sistema eletrônico

PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO: Exclusivamente no sistema eletrônico

APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO E HABILITAÇÃO: Exclusivamente no sistema eletrônico

RECURSOS ADMINISTRATIVOS: Exclusivamente no sistema eletrônico

REFERÊNCIA DE TEMPO: horário oficial de Brasília/DF

Lote	Descrição	Família LIC
1	Contratação de prestação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de empresa especializada para o fornecimento da solução de acesso integrada de ITSM e ITOM da BMC Helix disponibilizada no modelo de computação em nuvem, incluindo as licenças BMC Helix Discovery, BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User), BMC Helix Concurrent User Licence, BMC Helix ITSM Suite User Licence, BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User), BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4, assessoria técnica para o serviço de migração e implantação e serviço de manutenção evolutiva de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.	0117 e/ou 0035 e/ou 0034

CAPÍTULO PRIMEIRO – DO OBJETO

Contratação de prestação de serviços continuados, **sem** dedicação exclusiva de mão de obra, de empresa especializada para o fornecimento da solução de acesso integrada de ITSM e ITOM da BMC Helix disponibilizada no modelo de computação em nuvem, incluindo as licenças BMC Helix Discovery, BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User), BMC Helix Concurrent User Licence, BMC Helix ITSM Suite User Licence, BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User), BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4, assessoria técnica para o serviço de migração e implantação e serviço de manutenção evolutiva de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos..

CAPÍTULO SEGUNDO – DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

- 2.1 O Edital pode ser obtido pela internet em <https://www.procergs.rs.gov.br/licitacoes>, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 2.2 Esta licitação será realizada na forma eletrônica, em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

CAPÍTULO TERCEIRO – DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

- 3.1 Na data e horário designados no preâmbulo deste Edital será aberta sessão pública pelo(a) Pregoeiro(a).
- 3.2 Na eventualidade de não haver expediente na PROCERGS ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o próximo dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não ocorra comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.

CAPÍTULO QUARTO – DA PARTICIPAÇÃO

- 4.1 Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderão participar desta licitação as pessoas físicas e jurídicas legalmente estabelecidas no Brasil, que estejam devidamente credenciadas nos termos do item 6 deste Edital.
- 4.2 Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação os licitantes enquadrados em qualquer das seguintes hipóteses:
 - 4.2.1 Declarados inidôneos pela PROCERGS.
 - 4.2.2 Inscritos no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS.
 - 4.2.3 Com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial.
 - 4.2.4 Submissos a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução.
 - 4.2.5 Em que o proprietário, sócio ou administrador com poder de direção, preste serviços ou desenvolva projeto na PROCERGS em que familiar exerça cargo em comissão ou função de confiança, na forma do Art. 8º do Decreto Estadual nº 48.705/2011.
 - 4.2.6 Em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação.

- 4.3 Não poderão participar desta licitação, ainda que direta ou indiretamente, servidores públicos da PROCERGS. Para fins deste dispositivo, considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.
- 4.4 Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de 1 (uma) proposta por Lote.
- 4.5 A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.
- 4.6 É permitida a participação de empresas estrangeiras, desde que apresentem Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atendam às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.
- 4.7 **Não será permitida participação de Consórcios.**
- 4.8 **Não será permitida a participação de Cooperativas de Trabalho.**

CAPÍTULO QUINTO – DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E DE EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 5.1 Os licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, o enquadramento social de que trata este subitem, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.1.1 **A declaração eletrônica de enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, em campo específico do sistema eletrônico, dispensa a apresentação ou postagem de Declaração de Enquadramento como Micro empresa ou Empresa de Pequeno Porte do licitante na forma documental.**
- 5.1.2 **A declaração eletrônica não exclui a apresentação da comprovação de enquadramento como Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, emitida pela Junta Comercial do Estado sede do licitante, quando este optar pelos benefícios deste tratamento diferenciado.**
- 5.2 A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.3 Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte.
- 5.4 Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

- 5.5 No caso de não adjudicação à Microempresa ou à Empresa de Pequeno Porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.
- 5.6 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar todos os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de inabilitação.
- 5.7 A Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal e trabalhista tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da PROCERGS, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.
- 5.8 A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta inicial, sendo facultado a PROCERGS convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.
- 5.9 A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que venha a ser contratada para a prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra, não poderá se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória, a contar do mês seguinte ao da contratação, salvo as exceções previstas no §5º-B a 5º-E do art. 18 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.9.1 Para efeito de comprovação, a empresa a ser contratada deverá apresentar, no prazo de até 90 (noventa) dias, cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do Contrato de prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra.

CAPÍTULO SEXTO – DO CREDENCIAMENTO

- 6.1 Os interessados em participar da presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao provedor do sistema, encaminhados em <https://portaldofornecedor.rs.gov.br>.
- 6.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.
- 6.3 O credenciamento implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 6.4 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 6.5 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 6.6 No caso da permissão de participação de empresas em consórcio (item 4.7), o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

CAPÍTULO SÉTIMO – DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 7.1 Os licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.
- 7.2 As propostas deverão estar datadas e ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação. Não constando o prazo, entender-se-á 60 (sessenta) dias.
- 7.3 Os licitantes deverão consignar o **Preço Total para as seguintes licenças previstas no lote: Licença BMC Helix Discovery (item I), Licença BMIC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User) (item II), Licença BMC Helix Concurrent User Licence (item III), Licença BMC Helix ITSM Suite User Licence (item IV), Licença BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User) (item V), Licença BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4 (item VI) e para a Contratação de assessoria técnica para o serviço de migração e Implantação (item VII) e Contratação de homens-hora do serviço de manutenção evolutiva (item VIII) e o Preço Total do Lote (PTL)**, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 7.3.1 O valor a ser cadastrado no sistema eletrônico, para fins de disputa durante a sessão pública do Pregão, será o **Preço Total do Lote (PTL)**, devendo estar contempladas todas entregas, itens, prazos, atividades e serviços previstos neste Edital e seus Anexos, decorrente da aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{PTL} = (\text{PULICBMCHD} \times 2923) + (\text{PULICBMCHDWA} \times 12) + (\text{PULICBMCHCUL} \times 135) + (\text{PULICBMCHITSM} \times 78) + (\text{PULICBMCHVAB} \times 12) + (\text{PULICBMCEEPS} \times 1) + (\text{PUATSMI} \times 1) + (\text{PUHHSME} \times 3.000)$$

Onde,

PTL = Preço Total do Lote;

PULICBMCHD = Preço Unitário da Licença BMC Helix Discovery, que deverá atender as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

2923 = Quantidade de licenças a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PULICBMCHDWA = Preço Unitário da Licença BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User), que deverá atender as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

12 = Quantidade de licenças a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PULICBMCHCUL = Preço Unitário da Licença BMC Helix Concurrent User Licence

135 = Quantidade de licenças a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PULICBMCHITSM = Preço Unitário da Licença BMC Helix ITSM Suite User Licence

78 = Quantidade de licenças a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PULICBMCHVAB = Preço Unitário da Licença BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User)

12 = Quantidade de licenças a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PULICBMCEEPS = Preço Unitário da Licença BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4

1 = Quantidade de licenças a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PUATSMI = Preço Unitário da Contratação de assessoria técnica para o serviço de migração e Implantação

1 = Quantidade a ser contratada pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

PUHHSME = Preço Unitário da Contratação de homens-hora do serviço de manutenção evolutiva (*)

3.000 = Quantidade de homens-hora a serem contratadas pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital. **(*) Neste item será prevista a contratação total das horas, entretanto não haverá qualquer obrigação de uso, parcial ou total das mesmas, sendo o uso por demanda da PROCERGS, ao longo do prazo de vigência do Contrato.**

- 7.3.2 **Anexo à Proposta Comercial, a licitante deverá incluir a descrição detalhada das fases previstas na metodologia, bem como o seu cronograma de implantação.**
- 7.3.3 **Os Preços de Referência e o Critério de Aceitabilidade de Preço deste Pregão Eletrônico são sigilosos conforme Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016.**
- 7.3.4 **As empresas licitantes deverão considerar a prestação dos serviços constantes no Termo de Referência e na Minuta de Contrato, ambos anexos deste Edital.**
- 7.3.5 **A solução deverá ser implantada na PROCERGS, localizada na Praça dos Açorianos, s/nº, bairro Centro Histórico, no município de Porto Alegre/RS.**
- 7.3.6 **Os licitantes poderão utilizar o Modelo de Proposta Comercial sugerido neste Edital como Anexo.**
- 7.3.7 **NÃO SERÁ SOLICITADA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.**

7.4 No momento do envio da proposta, os licitantes deverão prestar, **por meio do sistema eletrônico**, as seguintes declarações:

- a) que estão cientes das condições contidas neste Edital e seus Anexos, bem como que cumprem plenamente os requisitos de habilitação;
- b) que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para as suas participações, conforme referido no item 4.2, cientes da obrigatoriedade de declararem ocorrências posteriores;
- c) que cumprem os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptos a usufruir do tratamento estabelecido em seus Arts. 42 a 49, se for o caso;
- d) que não empregam menor(es) de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregam menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz a partir de quatorze anos, conforme legislação vigente;

- e) que assumem o compromisso de guardar todos os documentos exigidos para esta licitação, originais ou autenticados, anexados eletronicamente, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pelo(a) Pregoeiro(a);
 - f) que os documentos anexados eletronicamente são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/2016 e legislação pertinente em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal.
- 7.5 **As declarações mencionadas no subitem anterior são condicionantes para a participação neste Pregão Eletrônico.**
- 7.6 Nos casos de emissão de declaração falsa, o(s) licitante(s) estará(ão) sujeito(s) à tipificação do crime de falsidade ideológica, previsto no Código Penal Brasileiro e nos crimes previstos na Lei Federal nº 13.303/2016, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.
- 7.7 Até a data e hora marcadas para fim do recebimento de propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 7.8 Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).
- 7.9 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades, considerando o disposto neste Edital.
- 7.10 Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade dos licitantes, não lhes assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 7.11 **NÃO SERÁ ADMITIDA A SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- 7.12 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 7.13 O licitante deverá utilizar, sempre que possível, na elaboração da proposta, mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução dos serviços, desde que não se produzam prejuízos à eficiência na execução do objeto da licitação.
- 7.14 É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.
- 7.15 As propostas de todos licitantes ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

CAPÍTULO OITAVO – DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA

- 8.1 Os trabalhos serão conduzidos pelo(a) Pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 8.2 A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.

- 8.3 O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.
- 8.4 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, pelo(a) Pregoeiro(a) ou de sua desconexão.
- 8.5 Se ocorrer a desconexão do(a) Pregoeiro(a) durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.6 Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos para o(a) Pregoeiro(a), a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes no Portal de Compras da PROCERGS, salvo se todos os participantes permanecerem na sala virtual de disputa e concordarem expressamente com a retomada dos trabalhos.
- 8.7 No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua reconexão ao sistema.

CAPÍTULO NONO – DA REFERÊNCIA DE TEMPO

Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário oficial de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

CAPÍTULO DÉCIMO – DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA

- 10.1 A abertura das propostas e da sessão pública deste Pregão ocorrerão na data e horário indicados na primeira página deste Edital.
- 10.2 O(A) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 10.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema eletrônico do Pregão, com acompanhamento em tempo real pelos licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.
- 10.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo(a) Pregoeiro(a).
- 10.5 Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 10.6 Os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico do Pregão, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.
- 10.7 Durante a sessão pública, a comunicação entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico, não sendo aceitos nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou *e-mail*.
- 10.8 Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores ao último por eles ofertado e registrado pelo sistema eletrônico. No caso de 2 (dois) ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

- 10.8.1 Com a finalidade de evitar o empate entre lances, o sistema eletrônico considera o registro de novas ofertas em milissegundos.
- 10.8.2 Havendo empate, mesmo considerando a condição acima, o desempate se dará nos termos previstos no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 10.9 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes terão informações, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.
- 10.10 Será permitida aos licitantes a apresentação de lances intermediários durante a disputa.
- 10.11 A apresentação de lances respeitará o intervalo mínimo de diferença de **1% (um por cento)**.
- 10.12 Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo as decorrentes de caso fortuito ou imprevisível com a devida justificativa aceita pelo(a) Pregoeiro(a).
- 10.13 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 10.14 Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexecuível.
- 10.15 A etapa de envio de lances, caracterizada como **modo de disputa aberto**, durará **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos **últimos 2 (dois) minutos** do período de duração desta etapa.
- 10.15.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 10.15.2 Na hipótese de não haver novos lances, a etapa será encerrada automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances.
- 10.15.3 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de **pelo menos 5% (cinco por cento)**, o(a) Pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da disputa aberta, nos termos estabelecidos no edital de licitação, para a definição das demais colocações.
- 10.15.4 Após o reinício previsto no item acima, os licitantes poderão ser convocados para apresentar lances intermediários.
- 10.15.5 Encerrada a etapa de que trata o item anterior, o sistema ordenará e divulgará os lances.
- 10.16 **Com o objetivo de manter a isonomia do certame e inibir a utilização de softwares tipo robôs de lances durante o tempo de disputa randômico, o intervalo de tempo entre lances será de 3 (três) segundos entre licitantes diferentes e de 10 (dez) segundos entre lances de um mesmo licitante.**
- 10.17 Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, o sistema eletrônico aplicará o disposto no Capítulo Quinto deste Edital, se for o caso.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMEIRO – DAS NEGOCIAÇÕES

- 11.1 Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o(a) Pregoeiro(a) poderá abrir negociação com o licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso,

visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

- 11.2 As negociações serão realizadas por meio do sistema eletrônico do Pregão, podendo ser acompanhadas pelos demais licitantes, durante a sessão pública, em tempo real.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO – DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 12.1 O licitante classificado em primeiro lugar, por convocação e no **prazo não inferior a 20 (vinte) minutos**, definido pelo(a) Pregoeiro(a), deverá postar na página do respectivo Pregão em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, a proposta de preço adequada ao valor ofertado, devidamente preenchida, que fará parte do futuro Contrato como anexo.
- 12.2 O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta convocada, poderá ser desclassificado e, neste caso, estará sujeito às sanções previstas neste Edital.
- 12.3 O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos da PROCERGS, para orientar sua decisão acerca da recusa ou aceitação da proposta.
- 12.4 Na análise da proposta, não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 12.5 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos ou irrisórios, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 12.6 Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital será desclassificada aquela que:
- não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;
 - apresente preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos pela PROCERGS, mesmo que sigilosos, conforme informado neste Edital;**
 - apresente preços manifestamente inexequíveis não comprovando sua exequibilidade.
- 12.7 Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso prevalecerá o valor por extenso.
- 12.8 A PROCERGS concederá ao licitante classificado em primeiro lugar a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.
- 12.8.1 O(A) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante a sua demonstração.
- 12.8.2 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o(a) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a demonstração da exequibilidade da proposta, ou exigir do licitante a demonstração.
- 12.8.3 Será considerada inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.
- 12.9 **Será considerado vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor Preço para este Pregão Eletrônico.**

- 12.10 A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico do Pregão, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.
- 12.11 Erros ocorridos no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, se exigida, não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não implique na majoração do preço proposto.
- 12.12 **Será(ão) considerado(s) excessivo(s), acarretando a desclassificação de eventual licitante classificado em primeiro lugar, o(s) preço(s) ofertado(s) superior(es) ao autorizado pela Diretoria da PROCERGS, mesmo que sigiloso(s).**

CAPÍTULO DÉCIMO TERCEIRO – DA HABILITAÇÃO

- 13.1 Após o aceite da proposta vencedora, o licitante será convocado a encaminhar eletronicamente, por meio do sistema em que foi realizada a disputa, no prazo mínimo de **2 (duas) horas** definido pelo(a) Pregoeiro(a), prorrogável por igual período, se requerido pelo licitante e aceito pelo(a) Pregoeiro(a), os documentos de habilitação abaixo discriminados.
- 13.2 Documentos Relativos à Habilitação Jurídica
- 13.2.1 Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI.
- 13.2.2 Registro comercial, no caso de empresa individual.
- 13.2.3 Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- 13.2.4 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- 13.2.5 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 13.2.6 Enquadramento como Empresa de Pequeno Porte ou Microempresa, emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no Art. 39A da Lei Federal nº 8.934/1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.
- 13.3 Documentos Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista
- 13.3.1 Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- 13.3.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 13.3.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal da sede do licitante.
- 13.3.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do estabelecimento Sede da empresa licitante.

- 13.3.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul.
- 13.3.6 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede do licitante.
- 13.3.7 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 13.3.8 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- 13.4 Documentos Relativos à Qualificação Técnica
- 13.4.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de **1 (um) ou mais atestados** fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, **comprovando a prestação de serviços referente à implantação de solução BMC de ITSM/TOM**. O(s) atestado(s) deverá (ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo do signatário e telefone para contato.
- 13.5 Documentos Relativos à Habilitação Econômico-Financeira
- 13.5.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação.
- 13.5.2 Certificado de Ateste da Capacidade Financeira de Licitantes emitido pela CAGE – Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, disponível no [site https://www.sisacf.sefaz.rs.gov.br](https://www.sisacf.sefaz.rs.gov.br).
- OU**
- 13.5.3 Comprovação da Habilitação Econômico-Financeira do licitante, em consonância com o Decreto Estadual nº 57.154/2023, devendo apresentar índices de liquidez geral - ILG, de solvência geral - ISG, e de liquidez corrente - ILC, superiores a 1 (um), obtidos pelas seguintes fórmulas:
- a) Índice de Liquidez Geral (ILG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- b) Índice de Solvência Geral (ISG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e
- c) Índice de Liquidez Corrente (ILC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).
- 13.5.3.1 É dispensada a exigência das comprovações acima para o Microempreendedor Individual – MEI, que está prescindido da elaboração do Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis na forma do Art. 1.179, § 2º da Lei Federal nº 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro).
- 13.5.3.2 O licitante enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte estará dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício, na forma do Art. 3º da Lei Estadual nº 13.706/2011.

- 13.5.3.3 O Certificado de Capacidade Financeira de Licitantes emitido pela CAGE – Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul previsto no item 13.5.2 substitui integralmente as exigências do item 13.5.3, acima.
- 13.6 Do Trabalho de Menor
- A apresentação da declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, ESTÁ DISPENSADA, conforme disposto neste Edital, DEVENDO O LICITANTE DECLARAR ESTA CONDIÇÃO EXCLUSIVAMENTE NO SISTEMA ELETRÔNICO.**
- 13.7 O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE emitido na família designada no preâmbulo deste Edital e respectivo Anexo, substituem os documentos para habilitação que neles constam, exceto os relativos ao item 13.4 – Documentos Relativos à Qualificação Técnica.
- 13.8 **A entrega da documentação física original ou autenticada fica DISPENSADA, podendo ser solicitada a qualquer momento no prazo estabelecido pelo(a) Pregoeiro(a).**
- 13.9 Na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados no subitem 13.3, exceto subitens 13.3.1 e 13.3.2, serão considerados válidos pelo prazo de **180 (cento e oitenta) dias** contados da data de sua emissão.
- 13.10 Os documentos referentes à habilitação dos licitantes deverão estar válidos na data marcada para abertura da sessão pública deste Pregão Eletrônico.
- 13.11 Quando da apreciação de todos os documentos apresentados pelo licitante mais bem classificado, o(a) Pregoeiro(a) procederá ao que segue:
- 13.12.1 Será agendado o evento de **Julgamento da Habilitação** onde o(a) Pregoeiro(a) declarará se o licitante está habilitado ou inabilitado.
- 13.12.2 Sendo o licitante mais bem classificado declarado **habilitado**, o sistema eletrônico iniciará a contagem do prazo, não inferior a **10 (dez) minutos**, para os demais licitantes registrarem suas manifestações de intenção de interposição de **Recurso Administrativo**, se assim desejarem.
- 13.12.3 Sendo o licitante mais bem classificado declarado **inabilitado**, o(a) Pregoeiro(a) convocará o próximo classificado, pela ordem de classificação, para negociação de preço e, posteriormente, serão requeridos os documentos deste próximo licitante, e assim sucessivamente, até que seja encontrado licitante que atenda as condições do Edital.
- 13.12.4 O prazo para manifestação de intenção de interposição de **Recurso Administrativo** por licitante **inabilitado** ocorrerá somente quando houver a declaração de novo licitante habilitado neste certame, em novo **Julgamento da Habilitação** ou o certame restar fracassado, com o mesmo prazo de contagem de prazo estabelecido acima.
- 13.12.5 Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, o(a) Pregoeiro(a) considerará o licitante **inabilitado**, pelo não atendimento das exigências deste Edital.
- 13.13 Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação e, eventualmente, após homologação da licitação, a assinar o Contrato no prazo fixado pela PROCERGS, ressalvados os

- casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.
- 13.14 Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, ou para ele vertidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, sendo que a tradução não dispensa a apresentação dos documentos em língua estrangeira a que se refere.
- 13.15 **Nos casos de apresentação de documento falso, os licitantes estarão sujeitos à tipificação dos crimes de falsidade, previstos na legislação brasileira, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas.**
- 13.16 Os documentos apresentados pelos licitantes que forem emitidos pela internet, ou que sejam substituídos pelo Certificado de Fornecedor do Estado – CFE, terão sua validade verificada pelo(a) Pregoeiro(a).

CAPÍTULO DÉCIMO QUARTO – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 14.1 Os pedidos de esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados ao(à) Pregoeiro(a) em até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para a abertura da licitação, **exclusivamente pelo sistema eletrônico**, na página deste certame, no Portal de Compras da PROCERGS.
- 14.2 As impugnações ao Edital deste Pregão Eletrônico deverão ser dirigidas ao(à) Pregoeiro(a), **exclusivamente pelo sistema eletrônico** deste Pregão, no Portal de Compras da PROCERGS.
- 14.2.1 Decairá do direito de impugnação ao Edital quem não se manifestar em até **3 (três) dias úteis** antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.
- 14.2.2 O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao(à) Pregoeiro(a), que instruirá sua resposta e submeterá à apreciação do Diretor-Presidente da PROCERGS, ou quem o estiver substituindo, para sua decisão.
- 14.2.3 Caberá ao(à) Pregoeiro(a), auxiliado pela área demandante da licitação, opinar sobre a impugnação, submeter à decisão do Diretor-Presidente da PROCERGS e publicar a decisão sobre o pedido em **até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.**
- 14.2.4 A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 14.2.5 Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, quando a resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.
- 14.3 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de registrar **Recurso Administrativo**, em formulário eletrônico específico do sistema eletrônico, no prazo não inferior a **10 (dez) minutos**.
- 14.3.1 Será concedido o prazo de **3 (três) dias úteis**, contado da declaração de vencedor, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente na página eletrônica deste Pregão em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.

- 14.3.2 Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no **prazo de 3 (três) dias úteis**, contado da data de intimação ou de divulgação da interposição do recurso.
- 14.3.3 A falta de manifestação nos termos previstos neste Edital importará na decadência do direito ao Recurso Administrativo, ficando a PROCERGS autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor ou homologar o fracasso da licitação.
- 14.4 Caberá ao(à) Pregoeiro(a) receber, examinar, encaminhar para a área demandante da licitação, se necessário e opinar sobre os Recursos Administrativos, encaminhando ao Diretor-Presidente, ou quem o estiver substituindo, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.
- 14.4.1 A petição de Recurso Administrativo dirigida à autoridade competente, por intermédio do(a) Pregoeiro(a), deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa deste Pregão ou em processo administrativo eletrônico.
- 14.4.2 O Recurso Administrativo será conhecido pelo(a) Pregoeiro(a), se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste Edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.
- 14.4.3 O acolhimento de Recurso Administrativo implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 14.4.4 Os arquivos eletrônicos com textos das Razões e Contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa deste Pregão.
- 14.4.5 O Recurso Administrativo terá efeito suspensivo.
- 14.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e se incluirá o do vencimento.
- 14.6 Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dias de expediente comercial da PROCERGS.

CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 15.1 O objeto desta licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor pelo Diretor-Presidente da PROCERGS, após a regular decisão dos Recursos Administrativos apresentados, se houver.
- 15.2 Constatada a regularidade dos atos praticados neste certame, o Diretor-Presidente da PROCERGS poderá homologar este procedimento licitatório.

CAPÍTULO DÉCIMO SEXTO – DO TERMO DE CONTRATO

- 16.1 O adjudicatário terá o **prazo de 10 (dez) dias úteis**, após formalmente convocado, para assinar o Contrato com a PROCERGS.
- 16.2 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Contrato, a PROCERGS poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento ou por meio eletrônico, para que seja assinado no **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data de seu recebimento.

- 16.3 O prazo previsto no subitem acima poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela PROCERGS.
- 16.4 O prazo de vigência contratual será o estabelecido na Minuta de Contrato deste Edital.
- 16.5 O(s) local(is) de execução do(s) serviço(s) será(ão) o(s) previsto(s) no Termo de Referência e na Planilha de Custos e Formação de Preços, ambos deste Edital, quando couber.
- 16.6 Previamente à contratação será realizada consulta ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS para identificar possível impedimento relativo ao licitante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.
- 16.7 Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.
- 16.8 É facultado à PROCERGS, quando o convocado não assinar o Contrato, revogar esta licitação, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas na legislação e neste Edital.
- 16.9 Os prazos para assinatura de Contrato previstos neste Edital aplicam-se, também, às assinaturas de Atas de Registro de Preços.

CAPÍTULO DÉCIMO SÉTIMO – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

Não haverá prestação de garantia contratual pelo licitante vencedor.

CAPÍTULO DÉCIMO OITAVO – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1 O licitante poderá ser sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a PROCERGS, pelo prazo de **até 2 (dois) anos**, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:
- a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato ou Ata de Registro de Preços;
 - b) deixar de entregar a documentação exigida no Edital;
 - c) apresentar documentação falsa;
 - d) não mantiver a proposta;
 - e) cometer fraude fiscal;
 - f) comportar-se de modo inidôneo.
- 18.2 Serão reputados como inidôneos atos como os descritos no Código Penal Brasileiro.
- 18.3 A aplicação de sanções não exime o licitante da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que sua conduta venha a causar à PROCERGS.
- 18.4 O licitante ou adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no subitem 18.1 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da sua proposta inicial;
 - b) impedimento de licitar e de contratar com a PROCERGS pelo prazo de **até 2 (dois) anos**.

- 18.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento de licitar e de contratar.
- 18.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante ou adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 18.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à PROCERGS, observado o princípio da proporcionalidade.
- 18.8 As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas no Art. 30 da Lei Federal nº 12.846/2013.
- 18.9 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas na Minuta de Contrato, anexo deste Edital.

CAPÍTULO DÉCIMO NONO – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 19.1 As atas decorrentes deste Pregão serão geradas pelo sistema eletrônico, após o encerramento da sessão pública pelo(a) Pregoeiro(a).
- 19.1.1 Nas atas da sessão pública, constarão os registros dos licitantes participantes, as propostas apresentadas, a análise da documentação de habilitação, as manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, o respectivo julgamento dos recursos, e o vencedor da licitação.
- 19.1.2 Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.
- 19.2 O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao processo licitatório.
- 19.3 Ao participar desta licitação, o licitante concorda com os requisitos e disposições do Decreto Estadual nº 52.215/2014, em especial com a retenção do pagamento em caso de descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 19.4 A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 19.5 No julgamento da habilitação e das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.6 Quaisquer esclarecimentos relacionados a este Edital poderão ser requeridas exclusivamente por meio eletrônico, mediante formalização de Pedido de Esclarecimento na página deste certame, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 19.7 Todas as informações, atas, atos administrativos e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados na página do respectivo certame, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>. Após a abertura da sessão pública e havendo necessidade, os licitantes poderão contatar o(a) Pregoeiro(a) pelo endereço de correio eletrônico pregao@procergs.rs.gov.br.

- 19.8 A empresa a ser contratada deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os profissionais da PROCERGS e para os órgãos de controle interno e externo.
- 19.9 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 19.10 O presente Edital, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de Contrato, como se nele estivessem transcritos.
- 19.11 É facultado ao(à) Pregoeiro(a) ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.
- 19.12 Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 19.13 Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 19.14 Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre/RS, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao Contrato vinculado a esta licitação.
- 19.15 Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- Anexo I – Termo de Referência;
 - Anexo II – Modelo de Proposta Comercial;
 - Anexo III – Minuta de Contrato.

Porto Alegre/RS, 17 de julho de 2024.

Mateus
Kmentt
de Mello

Assinado de forma digital
por Mateus Kmentt de Mello
DN: cn=Mateus Kmentt de
Mello, o=PROCERGS,
ou=DAF/DGA/SCP,
email=mateus-
mello@procergs.rs.gov.br,
c=BR
Dados: 2024.07.17 12:08:24
-03'00'

Mateus Kmentt de Mello,
Pregoeiro

ANEXO I

O presente Termo de Referência estabelece as características técnicas mínimas obrigatórias para atendimento desta licitação.

TERMO DE REFERÊNCIA**1 DEFINIÇÃO DO OBJETO**

- 1.1 Contratação de empresa especializada com fornecimento dos Serviços BMC Helix sendo esses serviços de acesso a solução integrada de ITSM e ITOM, no modelo de computação em nuvem, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as especificações e detalhes deste Termo de Referência.
- 1.2 A licitação será realizada em LOTE ÚNICO, formado por 08 (oito) ITENS, conforme a tabela abaixo, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 1.3 O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos.

Lote	Item	Discriminação	Quantidade
01	I	Licença BMC Helix Discovery	2923
	II	Licença BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User)	12
	III	Licença BMC Helix Concurrent User Licence	135
	IV	Licença BMC Helix ITSM Suite User Licence	78
	V	Licença BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User)	12
	VI	Licença BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4	1
	VII	Contratação de assessoria técnica para o serviço de migração e implantação	1
	VIII	Contratação de homens-hora do serviço de manutenção evolutiva	3000

- 1.4 No serviço de manutenção evolutiva referenciado no ITEM VIII será prevista a contratação total das horas, entretanto não haverá qualquer obrigação de uso, parcial ou total das mesmas, sendo o uso por demanda da PROCERGS, ao longo do prazo de vigência do Contrato.

2 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

- 2.1 A PROCERGS encontra-se diante da necessidade de substituição da atual solução de ITSM utilizada para prover o seu gerenciamento de serviços baseado em processos ITIL.
- 2.2 Diante das alternativas avaliadas optou-se pelo uso da solução BMC Helix disponibilizada na modalidade de Software como Serviço em nuvem (SaaS-Software as a Service).

- 2.3 Os detalhes técnicos de funcionamento da solução atual bem como os processos atualmente em uso estão descritos no **ANEXO A (Informações técnicas da solução atual)**.

3 ESPECIFICAÇÕES

3.1 SOLUÇÃO ITSM

3.1.1 Serviço de acesso à solução integrada de ITSM baseada em cloud computing (computação em nuvem).

3.1.2 A solução de ITSM (Information Technology Service Management, Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL4 (Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) relacionadas abaixo, certificada pela Peoplecert através da certificação contida no link a seguir: <https://atv.peoplecert.org/certified-tools/> assegurando que nenhuma licença adicional deve ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TI, para as disciplinas abaixo:

3.1.2.1 Gerenciamento de Incidente (Incident Management);

3.1.2.2 Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);

3.1.2.3 Gerenciamento de Catálogo de Serviço (Service Catalog Management);

3.1.2.4 Gerenciamento de Problema (Problem Management);

3.1.2.5 Gerenciamento de Mudança (Change Enablement);

3.1.2.6 Gerenciamento de Liberação (Release Management)

3.1.2.7 Gerenciamento de Configuração de Serviços (Service Configuration Management);

3.1.2.8 Gerenciamento de Ativos de TI (IT Asset Management);

3.1.2.9 Gerenciamento de Nível de Serviço (Service Level Management);

3.1.2.10 Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);

3.1.2.11 Gerenciamento e Monitoração de Eventos (Monitoring & Event Management);

3.1.2.12 Gerenciamento de Capacidade & Performance (Capacity & Performance Management);

- 3.1.3 Todas as práticas deverão estar certificadas para a mesma versão do produto atestada com selo Peoplecert.
- 3.1.4 As licenças que compõe a solução a ser contratada, deverão possuir suporte do fabricante desenvolvedor, dessa forma, será vedada a oferta de soluções do tipo Open Source ou Free, que são suportadas por comunidades.
- 3.1.5 Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis.
- 3.1.6 Para todas as disciplinas da biblioteca ITIL, a solução deve estar pronta e operante na sua instalação nativa de acordo com os processos e definições da biblioteca. Assim, ainda que a eventualmente solução principal atenda a todas as especificações deste Anexo, se a solução principal atender apenas a parte do processo ITIL, a CONTRATADA deve fornecer os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL.
- 3.1.7 Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software.
- 3.1.8 A solução deve permitir a total adequação aos processos e planos de negócio da CONTRATANTE em termos de funcionamento, fluxos de atendimento e ciclo de vida da gestão de serviços.
- 3.1.9 Devem ser fornecidos e instalados todos os módulos e ferramentas para atender aos requisitos de gestão de ativos, que estará sempre associado ao processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (Configuration Management Database, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração).
- 3.1.10 A CONTRATADA deve disponibilizar documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados.
- 3.1.11 Para todos os itens citados, devem ser apresentadas no momento de entrega da proposta todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação original do fabricante do software ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens para os casos em que o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde esta deixar dúvidas quanto ao atendimento.
- 3.1.12 São exigidas as seguintes características mínimas quanto a interface (gerentes, analistas e usuários):
 - 3.1.12.1 Ser em ambiente web, acessada via navegador e compatível com Mozilla Firefox, Google Chrome ou Microsoft Edge, aceitando-se excepcionalmente a utilização

- de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução.
- 3.1.12.2 Ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos administradores da solução seja em inglês.
 - 3.1.12.3 Possuir integração com e-mail para abertura e acompanhamento de solicitações de serviço.
 - 3.1.12.4 Permitir visualização do CMDB e dos relacionamentos e impactos entre IC's (Itens de Configuração) de forma hierárquica e gráfica.
 - 3.1.12.5 Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças.
 - 3.1.12.6 Integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infraestrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes.
 - 3.1.12.7 Utilizar base de dados centralizada e integrada.
 - 3.1.12.8 Permitir a personalização da visualização da fila de demandas do analista pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte.
 - 3.1.12.9 Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL exigidos.
 - 3.1.12.10 Capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação.
- 3.1.13 Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática.
 - 3.1.14 Para os processos ITIL exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas devem ser integráveis.
 - 3.1.15 Fornecer webservices com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando à identificação correspondente.
 - 3.1.16 Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores.
 - 3.1.17 Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas open source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de solicitações de serviço.

- 3.1.18 Permitir a gestão dos contadores de licenças de software na gestão de ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas.
- 3.1.19 Permitir sua integral operação através de ambiente web, utilizando-se para tal um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação.
- 3.1.20 Opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente web.
- 3.1.21 Permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças etc.) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar etc.) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente através da interface web.
- 3.1.22 Oferecer integração com serviço de correio eletrônico da CONTRATANTE para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução.
- 3.1.23 Apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação.
- 3.1.24 A personalização de interfaces e processos deve ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar e soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC.
- 3.1.25 Preferencialmente, a modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação.
- 3.1.26 Possibilitar a personalização e alteração de interface no nível do usuário final, sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte.
- 3.1.27 A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:
 - 3.1.27.1 Nome e sobrenome;
 - 3.1.27.2 Telefone/ramal;
 - 3.1.27.3 E-mail;
 - 3.1.27.4 Unidade/Organização administrativa/funcional;
 - 3.1.27.5 Setor/Departamento;
- 3.1.28 Possuir apenas um CMDB centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução.

- 3.1.29 Distinguir corretamente incidentes, requisições, problemas e mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.
- 3.1.30 São exigidos os seguintes requisitos técnicos da solução:
 - 3.1.30.1 A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS).
 - 3.1.30.2 A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.
 - 3.1.30.3 Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões.
 - 3.1.30.4 A solução deve permitir anexar arquivos aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo.

3.2 FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

- 3.2.1 A Central de Serviços deve permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte.
- 3.2.2 A solução proposta deve controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas.
- 3.2.3 A solução deve permitir a abertura de solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo self-service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-mail.
- 3.2.4 A solução deve permitir que o próprio usuário finalize as solicitações.
- 3.2.5 A solução deve possuir funcionalidades para gerenciar solicitações de serviço. As solicitações devem poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas.
- 3.2.6 A solução proposta deve permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.
- 3.2.7 A solução proposta deve representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tomando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.
- 3.2.8 A solução proposta deve implementar a integração do ciclo de vida do ticket (solicitações, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de

qualidade no nível de serviço.

- 3.2.9 A solução proposta deve utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré estabelecidas pelo CONTRATANTE. A notificação deve utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE através do protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol, Protocolo Simples de Transferência de E-mail).
- 3.2.10 A solução proposta deve prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs.
- 3.2.11 A solução proposta deve permitir a administração das ocorrências por solicitação, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por solicitação externa a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.
- 3.2.12 A solução proposta deve contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação).
- 3.2.13 A solução deve permitir que administradores da TIC da CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.
- 3.2.14 A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar incidentes, problemas, requisições de serviço e mudanças baseado em definições de permissões e perfis.
- 3.2.15 A solução deve diferenciar corretamente registros de incidentes, de problemas, de requisições de serviço e de mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

3.3 GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

- 3.3.1 A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
 - 3.3.1.1 Telefone (Central de Serviços);
 - 3.3.1.2 E-mail;
 - 3.3.1.3 Web (intranet/internet);
 - 3.3.1.4 Webservices;
- 3.3.2 O Gerenciamento de Incidente deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

- 3.3.3 Preferencialmente, a solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados.
- 3.3.4 Os valores pré-definidos baseados nas características do incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário.
- 3.3.5 A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.
- 3.3.6 A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento.
- 3.3.7 O Gerenciamento de Incidente deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente.
- 3.3.8 As consultas à Base de Conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de incidente definidos pelo usuário.
- 3.3.9 A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular à solicitação solucionada, e permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente.
- 3.3.10 A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente.
- 3.3.11 A funcionalidade acima deve permitir também criar um incidente principal e rapidamente registrar a repetição de incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao incidente principal.
- 3.3.12 A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes destinados ao registro de solução de incidente no primeiro nível de atendimento.
- 3.3.13 A solução deve nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o incidente principal for fechado.
- 3.3.14 A solução deve permitir que o próprio usuário feche a solicitação após receber e-mail com a informação de solicitação resolvida ou fechar a solicitação automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo).
- 3.3.15 A solução deve permitir que o usuário devolva a solicitação para a Central de Serviços em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura da solicitação), dentro de tempo configurável.
- 3.3.16 A solução deve permitir o refinamento de consulta (drill-down) em campos

populados do Gerenciamento de Incidente, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão.

- 3.3.17 A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail.
- 3.3.18 A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC e IMR.
- 3.3.19 A solução deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando.
- 3.3.20 A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios.
- 3.3.21 O Gerenciamento de Incidente deve possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de problemas e mudanças sejam associados a um registro de Incidente.
- 3.3.22 A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro.
- 3.3.23 A solução deve permitir o envio do registro de incidentes/problemas/mudanças por e-mail.
- 3.3.24 Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte.
- 3.3.25 Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores).
- 3.3.26 Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter incidente/problema/mudanças atribuídos, através de definições de permissões.
- 3.3.27 Deve ser possível restringir a atribuição de incidente/problema/mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões.
- 3.3.28 A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo.
- 3.3.29 A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (conforme a necessidade da CONTRATANTE), com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal.
- 3.3.30 A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis.
- 3.3.31 A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE.

- 3.3.32 A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de solicitações, bem como problemas baseados em tais calendários.
- 3.3.33 A solução deve permitir que um incidente/problema/mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características.
- 3.3.34 O Gerenciamento de Incidente deve permitir tanto a classificação de um incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado.
- 3.3.35 A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de incidentes/problemas/mudanças, assim como para suas atividades de resolução.
- 3.3.36 A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de incidente/problema/mudança e atividades de resolução.
- 3.3.37 Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a, um problema ou uma requisição de serviços e vice e versa.
- 3.3.38 A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual ou de forma automática baseada em critérios como número de solicitações na fila de tarefas.
- 3.3.39 A solução deve permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes.
- 3.3.40 São requisitos comuns referentes à atualização e resolução de incidentes/problemas/mudanças:
 - 3.3.40.1 As atividades de atualização de registros de incidente/problema/mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários.
 - 3.3.40.2 A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de incidente/problema/mudança for atualizado ou resolvido.
 - 3.3.40.3 Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de incidente/problema/mudança. Estes históricos devem ser pesquisáveis.
 - 3.3.40.4 As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados.
 - 3.3.40.5 A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu.

- 3.3.40.6 As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário.
- 3.3.40.7 Quando um registro de incidente/problema/mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex.: erro do usuário, falta de patch corretivo etc.) e com o IC e serviço que tiveram a falha.
- 3.3.40.8 A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um incidente/problema/mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final.
- 3.3.40.9 Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem.
- 3.3.40.10 A solução deve permitir a reabertura de incidentes, problemas, e mudanças fechados, baseados em permissões do usuário.
- 3.3.40.11 Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução.
- 3.3.40.12 A Central de Serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento e resolução de problemas comuns).
- 3.3.41 Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de incidentes/problemas/mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a atualização e resolução de incidentes:
 - 3.3.41.1 Deve ser possível gerar um registro de problema ou mudança diretamente do registro de incidente e, automaticamente, associar os registros.
 - 3.3.41.2 A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário.
 - 3.3.41.3 Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resoluções associadas.
 - 3.3.41.4 A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pelo CONTRATANTE.
 - 3.3.41.5 Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário devem ter uma nota padronizada.

- 3.3.42 A solução deve, durante a abertura do incidente, possibilitar a categorização dos seguintes atributos, mas não limitadas a: Serviço afetado, IC envolvido, usuário final afetado, sintoma, descrição, grupo/responsável, prioridade, criticidade e urgência.
- 3.3.43 A solução deve possibilitar no fechamento do incidente a categorização dos seguintes atributos, mas não limitadas a: solução de contorno aplicado, item de configuração envolvido na falha, status e grupo de retorno de chamado.
- 3.3.44 A solução deve possibilitar mecanismo para evitar a criação de incidentes duplicados originados pelo processo de gerenciamento de eventos ou incidentes registrados manualmente que tenham muita similaridade com outros incidentes já existentes.
- 3.3.45 A solução deve possibilitar mecanismo de fechamento automático de incidentes de acordo com as regras de negócio pré-definidas no respectivo processo.
- 3.3.46 A solução deve possibilitar a categorização automática de incidentes de acordo com a família/classe do serviço/IC envolvido no incidente.
- 3.3.47 A solução deve possibilitar a execução de mecanismos de diagnóstico automatizado de Serviços/IC's através de chamadas a webservices externas durante a abertura/andamento do incidente de forma que sejam possíveis automações diversas (atribuições automáticas, processos de reparo etc.).

3.4 GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

- 3.4.1 A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço. A solução deve oferecer a capacidade de registrar requisições de serviço a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
 - 3.4.1.1 Telefone (Central de Serviços);
 - 3.4.1.2 E-mail;
 - 3.4.1.3 Web (intranet/internet);
 - 3.4.1.4 Webservices;
- 3.4.2 A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário.
- 3.4.3 A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar.
- 3.4.4 A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas.

- 3.4.5 A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias.
- 3.4.6 A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: provisionamento vs solicitações de informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços.
- 3.4.7 A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um menu de opções de serviço pré-definidas.
- 3.4.8 A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário.
- 3.4.9 A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições.
- 3.4.10 A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da requisição de serviço.
- 3.4.11 A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte.
- 3.4.12 A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas.
- 3.4.13 A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços.
- 3.4.14 A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas.
- 3.4.15 A solução deve suportar a criação automatizada de requisições, a partir de incidentes.
- 3.4.16 O Gerenciamento de Requisição de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à requisição de serviço.
- 3.4.17 A solução deve associar automaticamente a requisição de serviço ao Catálogo de Serviço.
- 3.4.18 O requisitante deve poder abrir requisições de serviço a partir do Catálogo de Serviços.
- 3.4.19 A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento, qualquer que seja a fase em que se encontre, da requisição de serviço.
- 3.4.20 Uma requisição de serviço deve poder ser convertida em, ou associado a, um incidente, e vice-versa.
- 3.4.21 A solução deve suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos processos de trabalhos definidos para cada tipo de requisição de serviço.

- 3.4.22 A solução deve, durante a abertura da requisição de serviço, possibilitar a categorização dos seguintes atributos, mas não limitadas a: Serviço afetado, usuário solicitante, opções do serviço, priorização e urgência.
- 3.4.23 A solução deve possibilitar a repriorização manual da requisição de serviço para definir a ordem de atendimento de acordo com a necessidade ajustada da CONTRATANTE ou negócio.
- 3.4.24 A solução deve possibilitar o disparo automático de pesquisas de satisfação em diferentes fases do ciclo de vida da requisição de serviço de acordo com cada tipo de serviço definido.
- 3.4.25 A solução deve possibilitar ao usuário a solicitação de um serviço através de uma interface que utilize interação, automação, aprendizado de máquina e correlacionamento de serviços.
- 3.4.26 A solução deve possibilitar mecanismos de automação de entrega dos serviços através de padrões API REST/Websocket.

3.5 **GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

- 3.5.1 A solução deve permitir a definição do Catálogo de Serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.
- 3.5.2 A solução deve permitir a execução de um fluxo no módulo de automação de tarefas, utilizando uma requisição de serviço disponibilizada no Portal WEB da solução ITSM.
- 3.5.3 A solução deve permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução.
- 3.5.4 A solução deve permitir a criação, no Catálogo de Serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de IC's a esses serviços.
- 3.5.5 A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou IC seja possível informar o seu grau de relevância para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.
- 3.5.6 A solução deve permitir a disponibilização do Catálogo de Serviços aos usuários.
- 3.5.7 A solução deve permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.
- 3.5.8 A solução deve permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.
- 3.5.9 A solução deve permitir a classificação e categorização dos serviços do catálogo.

- 3.5.10 A solução deve disponibilizar interface de acesso ao portfólio de serviços técnicos e serviços de negócio de acordo com o perfil do usuário utilizador.
- 3.5.11 A solução deve disponibilizar recursos para configurar a exibição dos serviços de forma que seja possível identificar o prazo de atendimento, responsável pelo serviço, avaliação dos usuários, descrição do serviço, ícone/imagem ilustrativa.
- 3.5.12 A solução deve possibilitar a configuração de visibilidade de serviços internos/privados ou destinados ao atendimento de grupos/usuários/perfis/clientes específicos.

3.6 **GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

- 3.6.1 A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de problemas a partir de, mas não limitado a:
 - 3.6.1.1 Telefone (Central de Serviços);
 - 3.6.1.2 E-mail;
 - 3.6.1.3 Web (intranet/internet);
 - 3.6.1.4 Webservices.
- 3.6.2 A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um incidente/problema/mudança baseado em configurações de permissões.
- 3.6.3 A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças.
- 3.6.4 As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.
- 3.6.5 Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário.
- 3.6.6 A solução deve gerar automaticamente um número de identificação único do registro de problema.
- 3.6.7 A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para a equipe de suporte apropriada quando um registro de problema for criado.
- 3.6.8 A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseado nos prazos do IMR e alertar a equipe e a gestão por e-mail.
- 3.6.9 A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando.
- 3.6.10 Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas.
- 3.6.11 Deve ser possível associar registros de incidente/problema/mudança a problemas.

- 3.6.12 A solução deve permitir o envio do registro de problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas.
- 3.6.13 A solução deve ser capaz de sugerir a equipe de suporte apropriada para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema.
- 3.6.14 Deve ser possível restringir quais equipes de suporte podem ser atribuídas no registro de problemas, através de configurações de permissão.
- 3.6.15 Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de equipe de suporte, baseado em configurações de permissões.
- 3.6.16 A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou uma equipe ocorreu.
- 3.6.17 O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de problema ou ao abrir o formulário. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário com permissões para tal.
- 3.6.18 Usuários somente devem ser capazes de visualizar problemas da partição lógica a que pertencem.
- 3.6.19 A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Incidente, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.
- 3.6.20 A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.
- 3.6.21 A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problema, Incidentes, e Requisições de Serviços, através de indicadores de desempenho.
- 3.6.22 A solução deve permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.
- 3.6.23 Em relação a atualização e resolução de problemas, além dos requisitos comuns à atualização e resolução de incidentes/mudanças, a solução deve atender os seguintes requisitos:
 - 3.6.23.1 Ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução.
 - 3.6.23.2 Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.
 - 3.6.23.3 Permitir alterar o status do problema para erro conhecido.
 - 3.6.23.4 Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.

- 3.6.23.5 Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.
 - 3.6.23.6 Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.
 - 3.6.23.7 Facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal.
 - 3.6.24 A solução deve, durante a abertura do problema, possibilitar a categorização dos seguintes atributos, mas não limitadas a: Serviço afetado, IC envolvido, usuário final afetado, sintoma, descrição, grupo/responsável, prioridade, criticidade e urgência.
 - 3.6.25 A solução deve possibilitar no fechamento do problema a categorização do procedimento de solução definitiva aplicado, item de configuração envolvido na falha e status.
 - 3.6.26 A solução deve possibilitar o registro histórico de ciclo de vida dos problemas destacando o tempo decorrido entre cada transferência de grupo/responsável ou atualização de status.
 - 3.6.27 A solução deve possibilitar mecanismo para evitar a criação de registros de problemas duplicados originados pelo processo de gerenciamento de eventos ou problemas registrados manualmente que tenham muita similaridade com outros problemas já existentes.
 - 3.6.28 A solução deve disponibilizar mecanismo de abertura automática de problema baseado na ocorrência de incidentes similares registrados anteriormente.
 - 3.6.29 A solução deve possibilitar a criação de um banco de dados de erros conhecidos registrados na base de conhecimento da ferramenta.
- 3.7 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**
- 3.7.1 A solução deve permitir o registro de requisições de mudança através de, mas não limitado a:
 - 3.7.1.1 Telefone (Central de Serviços);
 - 3.7.1.2 E-mail;
 - 3.7.1.3 Web (intranet/internet);
 - 3.7.1.4 Webservices.
 - 3.7.2 A solução deve definir quem pode e quem não pode abrir requisições de mudanças baseado em permissões.
 - 3.7.3 Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas.

- 3.7.4 Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança.
- 3.7.5 Os processos de trabalhos de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças.
- 3.7.6 Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar processos.
- 3.7.7 O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas drop down com dados pré-definidos e validados.
- 3.7.8 As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.
- 3.7.9 Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário.
- 3.7.10 A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança.
- 3.7.11 A solução deve disparar alertas através de janelas pop-up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, dentre outros.
- 3.7.12 Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos.
- 3.7.13 A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos.
- 3.7.14 Deve ser possível disparar consultas à Base de Conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudança.
- 3.7.15 A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos.
- 3.7.16 A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las para resolvê-las como um grupo.
- 3.7.17 A solução deve oferecer a possibilidade de refinamento de consulta (drilldown) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais.
- 3.7.18 A solução deve permitir o envio de e-mail ao usuário e à equipe de suporte apropriada quando uma requisição de mudança for registrada.
- 3.7.19 A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro do responsável e da data da mudança.
- 3.7.20 A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário.

- 3.7.21 Deve ser possível associar requisições de mudanças semelhantes e associar a estas incidentes, problemas e IC's.
- 3.7.22 A solução deve permitir a impressão de requisição de mudança, sem sair do registro desta.
- 3.7.23 A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas.
- 3.7.24 A solução deve permitir registrar a disponibilidade da equipe de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível, a mensagem de notificação seja exibida.
- 3.7.25 A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para uma equipe ou indivíduo ocorreu.
- 3.7.26 A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança.
- 3.7.27 A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL.
- 3.7.28 A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário.
- 3.7.29 A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da requisição de mudança, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação.
- 3.7.30 A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação.
- 3.7.31 A solução deve oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.
- 3.7.32 A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (rollback).
- 3.7.33 A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas depois de períodos definidos.
- 3.7.34 A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários.
- 3.7.35 A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudança, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.
- 3.7.36 A solução deve, durante a abertura da mudança, possibilitar a categorização dos seguintes atributos, mas não limitadas a: atores envolvidos no processo, plano de implementação e de contingência da mudança, categorização de risco, impacto, descrição/motivação, categoria, duração das

indisponibilidades, cronograma de execução, ambiente dos IC's envolvidos, IC's envolvidos, serviços afetados etc.

- 3.7.37 A solução deve, durante o encerramento da mudança, possibilitar o registro de código de fechamento e descrição de pós-execução para cada executor envolvido.
- 3.7.38 A solução deve possibilitar mecanismo de disparo de notificação por e-mail durante as diferentes fases de implementação da mudança.
- 3.7.39 A solução deve possibilitar a utilização de grupos de aprovação (CAB) de acordo com a necessidade de cada categoria de mudança ou por solicitação manual do usuário registrador.
- 3.7.40 A solução deve disponibilizar interface de exibição de calendário de mudanças nos formatos semanal, mensal e anual.
- 3.7.41 A solução deve possibilitar a definição específica ou global de janelas de manutenção e janelas de "freezing" para todos os itens de configuração do CMDB.
- 3.7.42 A solução deve possibilitar mecanismo de gerenciamento e alertas de conflitos de mudança durante a abertura e/ou andamento da mudança.
- 3.7.43 A solução deve possibilitar mecanismo de avaliação de impacto de acordo com a base de relacionamentos de itens de configuração de forma que os serviços e clientes afetados sejam automaticamente relacionados com a mudança durante o seu registro.
- 3.7.44 A solução deve disponibilizar interface específica de avaliação de impacto de mudanças executada sob demanda do usuário

3.8 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

- 3.8.1 A solução deve permitir o registro de liberações através de, mas não limitado a:
 - 3.8.1.1 Telefone (Central de Serviços);
 - 3.8.1.2 E-mail;
 - 3.8.1.3 Web (intranet/internet);
 - 3.8.1.4 Webservices.
- 3.8.2 A solução deve possibilitar o registro de liberações originadas a partir de registros de mudança.
- 3.8.3 A solução deve possibilitar o registro de liberações originadas em ferramentas de liberação diversas utilizando integrações REST.
- 3.8.4 A solução deve possibilitar o registro, classificação, status, prioridade, impacto e prazo da liberação.

- 3.8.5 A solução deve possibilitar o registro do planejamento da execução da liberação.
- 3.8.6 A solução deve possibilitar o registro de testes de liberação (hardware/software).
- 3.8.7 A solução deve possibilitar o registro e controle de liberações de backout.
- 3.8.8 A solução deve possibilitar a relação de IC's envolvidos na liberação/mudança.
- 3.8.9 A solução deve possibilitar o registro histórico das tarefas de liberação executadas.

3.9 **GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO NO CMDB**

- 3.9.1 A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.
- 3.9.2. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:
 - 3.9.2.1 Manter atualizadas características da configuração de ativos.
 - 3.9.2.2 Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos.
 - 3.9.2.3 Manter atualizados os relacionamentos entre ativos.
 - 3.9.2.4 Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.
 - 3.9.2.5 Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças.
 - 3.9.2.6 Permitir auditoria e atualização do status do ativo.
 - 3.9.2.7 Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.
 - 3.9.2.8 Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.

- 3.9.3 A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.
- 3.9.4 A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.
- 3.9.5 Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.
- 3.9.6 Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.
- 3.9.7 A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração.
- 3.9.8 O Gerenciamento de Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidente, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 3.9.9 O Gerenciamento de Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problema, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 3.9.10 O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problema por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.
- 3.9.11 O Gerenciamento de Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudança, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 3.9.12 A solução deve facilitar a análise e a aprovação de requisições de mudança, através da identificação dos IC's afetados.
- 3.9.13 A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.
- 3.9.14 As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC.
- 3.9.15 A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.
- 3.9.16 A solução deve disponibilizar recursos de criação de atributos específicos em famílias ou classes de IC's.
- 3.9.17 A solução deve possibilitar o relacionamento de dependências e relacionamentos ponto-a-ponto entre IC's.

- 3.9.18 A solução deve possibilitar recursos de visualização gráfica da árvore de relacionamentos do IC.
- 3.9.19 A solução deve possibilitar integração nativa com a solução de descoberta automática de IC's adotada pela solução de ITSM.
- 3.9.20 A solução deve possibilitar a associação de localidade geográfica ao IC.
- 3.9.21 A solução deve possibilitar a associação de grupos específicos para diferentes finalidades no IC (Atendimento, Suporte, Conectividade etc.).
- 3.9.22 A solução deve possibilitar recursos de disparo de eventos de automação de acordo com a mudança de um ou mais atributos do IC.
- 3.9.23 A solução deve possibilitar recursos de importação e sincronismo de informações de bases federadas que não puderem ser obtidas automaticamente através da solução adotada de descoberta automática de IC's (ITOM/ITAM).
- 3.9.24 A solução deve implementar recursos e infraestrutura de descoberta automática de ativos de hardware e software na solução de ITOM/ITAM.
- 3.9.25 A solução deve possibilitar a exibição de todos os tipos de tickets relacionados historicamente ao item de configuração.

3.10 **GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

- 3.10.1 A solução deve ser capaz de estabelecer indicadores operacionais para a medição de resultados (IMR's) e registrar seus detalhes.
- 3.10.2 A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato.
- 3.10.3 A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo.
- 3.10.4 A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo.
- 3.10.5 A solução deve ser capaz de escalar eventos (incidentes, problemas ou mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.
- 3.10.6 A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo.
- 3.10.7 A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo.
- 3.10.8 A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações.

- 3.10.9 A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.
- 3.10.10 A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de IMR.
- 3.10.11 A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de IMR por grupo resolvidor.
- 3.10.12 A solução deve suportar o Gerenciamento de Portfólio de Serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços.
- 3.10.13 A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo.
- 3.10.14 A solução deve possibilitar o relacionamento de indicadores de nível de serviço e indicadores operacionais entre os serviços, IC's e clientes.
- 3.10.15 A solução deve possibilitar a definição e o envio de pesquisas de satisfação durante o ciclo de vida dos incidentes e requisições de serviço.

3.11 **GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO**

- 3.11.1 A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimentos permitindo:
 - 3.11.1.1 Criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
 - 3.11.1.2 Adição de documentos externos à base de conhecimento;
 - 3.11.1.3 Separação ou restrição do acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
 - 3.11.1.4 Pesquisa através de palavras-chave ou frases inteiras;
 - 3.11.1.5 Pesquisa de incidentes conhecidos baseado em critérios definidos.
- 3.11.2 A Central de Serviços e as equipes de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos.
- 3.11.3 A solução deve permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa.
- 3.11.4 A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento de Conhecimento, como por exemplo: somente leitura, escrita, criação ou exclusão.
- 3.11.5 A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na Base de Conhecimento.
- 3.11.6 A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada artigo desconhecimento para referência futura.

- 3.11.7 A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, dentre outros, como artigos de conhecimento.
- 3.11.8 A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização.
- 3.11.9 A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento.
- 3.11.10 A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento de Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado à associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de incidentes, problemas e mudanças.
- 3.11.11 A solução de Gerenciamento de Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB, controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.
- 3.11.12 A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de IC's.
- 3.11.13 A solução deve permitir a abertura de uma requisição de serviço ou mudança quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado.
- 3.11.14 A solução deve permitir a consulta em conteúdo armazenado em múltiplos formatos.
- 3.11.15 A solução deve possuir lista de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas.
- 3.11.16 A solução deve disponibilizar mecanismo de pesquisa das informações da base de conhecimento utilizando recursos de NLS (Natural Language Search) otimizado para o idioma final do usuário.
- 3.11.17 A solução deve disponibilizar mecanismo de indexação da base de conhecimento que inclua o conteúdo de arquivos anexados no formato PDF.
- 3.11.18 A solução deve possibilitar a definição de políticas de ciclo de vida da informação (ILM - Information Lifecycle Management) nos documentos e categorias de conhecimento.
- 3.11.19 A solução deve possibilitar a proteção de informações sensíveis ou sigilosas registradas em documentos de conhecimento.
- 3.11.20 A solução deve possibilitar a criação de documentos de conhecimento a partir de informações oriundas de incidentes ou requisições de serviço registrados.

- 3.12 DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES USANDO TECNOLOGIA NO CODE / LOW CODE**
- 3.12.1 Deverá permitir a automação de processos e fluxos de trabalho de forma interativa, prática e de fácil implementação.
 - 3.12.2 Deverá possibilitar a configuração pelo administrador e suportar modelos e designs.
 - 3.12.3 Deverá suportar a criação de soluções, automações de fluxos de trabalho e suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (Low Code / No Code), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma.
 - 3.12.4 Deve permitir a criação de novas aplicações utilizando um número ilimitado de tabelas sem nenhum custo adicional para a contratada por conta da criação de mais tabelas.
 - 3.12.5 Deverá possibilitar configuração simples de atividades em fluxos de trabalho, com recursos interativos de workflow, do tipo de arrastar e soltar, providos pela própria solução.
 - 3.12.6 Deverá possibilitar configuração simples de aprovações em fluxos de trabalho utilizando os próprios recursos da solução para configuração de aprovações.
 - 3.12.7 Deverá possibilitar configuração de formulário simples com a inclusão de campos sem a necessidade de criação de scripts para preenchimento dinâmico.
 - 3.12.8 Deverá possibilitar configuração de notificações simples em fluxos de trabalho, com recursos da própria solução.
 - 3.12.9 Deverá permitir configuração de formulário com possibilidade de ações como: ocultar campo, exibir como executar regras de negócio configuradas na ferramenta sem a necessidade de escrita de código fonte.
 - 3.12.10 Deverá permitir criação de fluxos de aprovação automática com formulário detalhado de acordo com as regras de negócio em vigor na contratante, com possibilidade de atualização, vários níveis de aprovação, em diferentes departamentos, com aprovadores definidos por função e por organograma e instâncias em plataformas web e/ou mobile.
 - 3.12.11 Deverá apresentar componente próprio para a modelagem gráfica e a automação de processos e fluxos de trabalho da solução.
 - 3.12.12 Deverá permitir a criação e automação de processos e fluxos de trabalho de forma segregada e independente.
 - 3.12.13 Deverá possuir recursos gráficos de workflow interativos (editor gráfico integrado) para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho.
 - 3.12.14 Deverá permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores, tais como subprocessos, atividades e tarefas.

- 3.12.15 Deverá permitir associação de documentos e hyperlinks a processos e atividades.
- 3.12.16 Deverá permitir a automação de fluxos de automação de forma gráfica, incluindo estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte.
- 3.12.17 Deverá permitir a customização de menus, formulários, labels, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso de cada usuário, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
- 3.12.18 Deverá suportar o versionamento dos fluxos e processos nela modelados, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas. Quando da publicação de alterações em processos existentes, essas devem ser transparentes para o usuário final sem a necessidade de aplicação de release na solução ou alteração em seu código-fonte.
- 3.12.19 Deverá prover modelos predefinidos e configuráveis de fluxo de trabalho para os processos de gerenciamento de serviços de TIC, baseados no ITIL - Information Technology Infrastructure Library e nas melhores práticas de mercado.
- 3.12.20 Deverá permitir a adequação de qualquer um dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, de operações de TIC, de negócio de TIC e demais, implementados nativamente na solução, para o contexto operacional da contratante, de forma a se adaptar ao processo em operação ou já implantado.

3.13 PORTAL DE ATENDIMENTO

- 3.13.1 A CONTRATADA deve prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário acessa o link da aplicação e é autenticado diretamente pelo login de AD ou base de autenticação definida utilizando o protocolo OAUTH.
- 3.13.2 Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deve ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível.
- 3.13.3 A aplicação deve disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e contera opção de reabertura.
- 3.13.4 Na conclusão de cada etapa a aplicação deve enviar um e-mail automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.
- 3.13.5 A aplicação deve disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deve indicar as categorizações disponíveis.

- 3.13.6 Após a seleção, o usuário deve ser direcionado a uma nova tela para o preenchimento detalhado de informações não contidas na solicitação de serviço.
- 3.13.7 Assim que concluído o preenchimento, deve ser aberto simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM.
- 3.13.8 O acesso à ferramenta deve ser realizado através do login do usuário, permitindo o registro de solicitações de serviço somente após a realização de cadastro e autenticação.
- 3.13.9 O fluxo de atendimento deve obedecer aos seguintes requisitos:
 - 3.13.9.1 O fluxo inicia-se quando o usuário realizar o login na aplicação.
 - 3.13.9.2 A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro, caso necessário.
 - 3.13.9.3 Assim que for feito o cadastro na tela inicial, será disponibilizada a opção de registro de solicitação de serviço.
 - 3.13.9.4 Após o clique do usuário na opção de registro de solicitação, será liberado um campo de inserção de palavra-chave para a identificação de categoria de atendimento para a solicitação. Neste campo devem ser inseridas palavras relacionadas à solicitação a ser registrada.
 - 3.13.9.5 O usuário escolherá a opção condizente com sua necessidade e é direcionado a uma nova tela onde realizará o preenchimento manual e mais detalhado da solicitação.
 - 3.13.9.6 Havendo anexos a serem inseridos, deve ser feito após o preenchimento dos campos destacados e em seguida solicitar o registro.
 - 3.13.9.7 A aplicação automaticamente gerará uma solicitação de serviço na ferramenta ITSM e enviará um e-mail contendo os dados da solicitação registrada.
 - 3.13.9.8 Caso não seja identificada no mecanismo de busca da aplicação a palavra-chave inserida, deve ser exibida uma nova janela de interação requerendo a revalidação de forma mais minuciosa na aplicação, visando evitar o registro incorreto de solicitações.
- 3.13.10 Em relação a consulta e reabertura de solicitações, o portal deve obedecer aos seguintes requisitos:
 - 3.13.10.1 A consulta da solicitação deve permitir ao usuário a consulta em tempo real das solicitações abertas na ferramenta ITSM.
 - 3.13.10.2 Assim que o usuário acessar a aplicação, deve ser disponibilizado o campo de consulta, onde ao inserir o

- número da solicitação no campo indicado, devem ser retomadas as características da solicitação e o status atual.
- 3.13.10.3 Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não devem ser realizadas modificações na aplicação, porém havendo discordância da solução aplicada, deve ser possível optar pela reabertura da solicitação ou cancelamento.
 - 3.13.10.4 Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.
 - 3.13.10.5 Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.
- 3.13.11 Em relação ao fluxo padrão de atendimento, a ferramenta deve obedecer às seguintes características:
- 3.13.11.1 O fluxo deve iniciar quando o usuário realizar o acesso na aplicação através do login.
 - 3.13.11.2 A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro. Caso o usuário já tenha cadastro, deve somente encerrar a janela sugestiva.
 - 3.13.11.3 O usuário inserirá o número da solicitação de serviço no campo indicado e submeterá a pesquisa na aplicação.
 - 3.13.11.4 Caso a solução seja aceita, a aplicação deve ser encerrada. Caso não, estará disponível ao final da solicitação a opção de reabertura da solicitação.
 - 3.13.11.5 O usuário deve inserir o motivo da rejeição da solução aplicada e submeter a solicitação para que retorne a equipe competente.
 - 3.13.11.6 Um e-mail de reabertura deve ser enviado ao usuário e a solicitação retornará para a equipe de solução para revalidação do cenário.
- 3.13.12 Em relação a consulta de solicitações de serviço complementares, a ferramenta deve obedecer aos seguintes requisitos:
- 3.13.12.1 A consulta de solicitações complementares tem como objetivo permitir ao usuário a consulta das solicitações relacionadas à solicitação principal (inicial) registrada.
 - 3.13.12.2 Assim que o usuário acessar a aplicação a fim de consultar o status de uma solicitação, deve ser disponibilizada ao final da página a listagem de solicitações complementares vinculadas à solicitação principal.

- 3.13.12.3 Caso a solicitação não possua outras solicitações vinculadas, a lista deve aparecer vazia.
- 3.13.12.4 A lista de solicitações complementares deve ser disponibilizada como relatório assim como as demais solicitações.
- 3.13.13 Em relação ao fluxo do atendimento para pesquisa de satisfação, a ferramenta deve obedecer aos seguintes requisitos:
 - 3.13.13.1 Assim que uma solicitação é solucionada, o analista recebe por e-mail o link para participação na pesquisa.
 - 3.13.13.2 Acessando o link, o usuário será direcionado a página inicial da pesquisa, onde ele deve pontuar o nível de serviço prestado com notas em ao menos cinco níveis distintos de satisfação.
 - 3.13.13.3 Assim que o usuário insere sua nota, a aplicação identifica o nível de satisfação. Caso seja positiva, encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela. Caso seja negativa, retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa.
 - 3.13.13.4 O usuário pode inserir um ou mais serviços, ou ainda, selecionar uma opção que permita que ele realize um comentário sobre o serviço de atendimento da solicitação. Após, é exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.
 - 3.13.13.5 Todo conteúdo pontuado é enviado para base de armazenamento.
- 3.13.14 A solução deve possibilitar a implementação da identidade visual da CONTRATANTE nas interfaces utilizadas no portal de atendimento.
- 3.13.15 A solução deve possibilitar a implementação de comportamentos distintos de interface de acordo com o tipo de cliente conectado (Cliente, Credenciado, Parceiro, Fornecedor etc.).
- 3.14 **CHATBOT COGNITIVO**
 - 3.14.1 O chatbot deverá ser baseado em mecanismos de inteligência artificial e Machine Learning para que permita o atendimento em linguagem natural e sensível ao contexto do usuário.
 - 3.14.2 Deverá permitir a busca automática do conhecimento, registro de incidentes e requisições, para usuários internos e externos.
 - 3.14.3 O chatbot deverá ser Omni-Channel.
 - 3.14.4 Quando o usuário solicitar atendimento humano, o chatbot deverá:
 - 3.14.4.1 Mostrar o posicionamento na fila de atendimento e o tempo médio para atendimento;

- 3.14.4.2 Registrar automaticamente chamado na solução, com todos os dados básicos de identificação do usuário, para início da contagem dos indicadores de SLA definidos na solução.
- 3.14.5 Para usuários externos, deverá ser disponibilizada uma interface no portal da CONTRATANTE na Internet.
- 3.14.6 Todas as funcionalidades deverão estar disponíveis no portal da CONTRATANTE por meio de chatbot para consumo dos usuários internos e externos.
- 3.14.7 Os usuários externos que solicitarem atendimento humano deverão preencher um cadastro básico, de forma que consigam acessar a solução, acompanhar e interagir com suas solicitações posteriormente, podendo acrescentar informações e anexos.
- 3.14.8 Após a conclusão do atendimento, deverá ser enviada a respectiva avaliação com os níveis de satisfação em forma de botões e uma caixa de texto com preenchimento opcional.
- 3.14.9 Todas as interações via chat que afetem os indicadores de SLA e o andamento dos chamados devem ser refletidos automaticamente na solução. Exemplos: tempo inicial de atendimento, parada de SLA quando o atendente questionar o usuário ou uma equipe técnica interna, retorno ao andamento do chamado quando houver resposta do usuário, avaliação de satisfação.
- 3.14.10 O chatbot deverá permitir o envio e o recebimento de anexos entre atendente e usuário.
- 3.14.11 O chatbot deverá integrar-se nativamente com serviços de processamento de linguagem natural (do inglês "Natural Language Processing" ou NLP) em português (Brasil), para inteligência artificial.
- 3.14.12 O chatbot deverá possibilitar entrada de dados em formato de texto.
- 3.14.13 Deverá possuir capacidade de integrar de forma nativa o atendimento e as funcionalidades do chatbot com canais popularizados, tais como o WhatsApp, Microsoft Teams e integração com páginas web.
- 3.14.14 A solução/chatbot deverá possibilitar o consumo de webservices e Application Programming Interfaces (APIs), com a finalidade de integrá-los aos fluxos de conversação que vierem a ser configurados dentro da plataforma, independentemente da modalidade de atendimento (humana ou automatizada).
- 3.14.15 A solução/chatbot deverá disponibilizar código necessário para integrar o componente de conversação (popular "balão de chat") em ambiente web próprio da CONTRATANTE, quando da utilização do canal de atendimento web.
- 3.14.16 Deverá possuir componente de conversação customizável, de modo que seja adaptado à identidade visual da CONTRATANTE.

- 3.14.17 O componente de conversação do lado da CONTRATANTE deverá funcionar sem a necessidade de instalação de plugins e componentes adicionais.
- 3.14.18 Deverá ser fornecida interface de configuração de fluxos de conversação de forma gráfica (árvores de decisão ou fluxogramas) ou textual (listas encadeadas ou lista de frases de treinamento).
- 3.14.19 Deverá possibilitar, na configuração dos fluxos de conversação, a especificação de formas de atendimento distintas aos clientes, nas modalidades de atendimento humana ou automatizada (chatbot).
- 3.14.20 Deverá permitir chat assíncrono, ou seja, os agentes e usuários finais poderão participar de conversas de longa duração sem estarem online simultaneamente, podendo o agente entrar em contato proativamente com os usuários sempre que houver informações úteis para compartilhar, tais como alertas ou atualizações importantes.
- 3.14.21 O chat assíncrono deverá permitir indicadores de mensagens que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas quando estiveram fora da janela de bate-papo ou offline.
- 3.14.22 Deverá permitir que dados confidenciais sejam detectados e mascarados para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante. Exemplos: CPF, cartão de crédito etc.
- 3.14.23 A interface de conversação deverá oferecer aos usuários várias opções de gerenciamento da conversa, podendo interromper a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata.
- 3.14.24 Deverá permitir a configuração do chatbot em interface do portal de serviços e em aplicativos disponibilizados nas plataformas Apple iOS e Google Android ou, no caso de não haver aplicativos nas plataformas citadas, o acesso via navegador em dispositivos móveis com os sistemas operacionais Apple iOS e Google Android deverá ser responsivo.
- 3.14.25 Deverá possuir recurso de análise e relatório de agente virtual contendo painel de análise de conversação pré-configurado para ajudar a melhorar as interações do agente virtual.
- 3.14.26 Deverá possuir APIs de integração, API REST ou SOAP para o chatbot.
- 3.14.27 Deverá identificar e gerar automaticamente variável de contexto, indicando se o usuário está em uma conversa web ou usando um dispositivo móvel, para fornecer experiências de conversação personalizadas e relevantes com base no dispositivo que está sendo utilizado.
- 3.14.28 Deverá permitir que os solicitantes abram requisições e consultem bases de conhecimento, utilizando agentes ativos (pessoas), agentes virtuais (chatbot) ou ambos, usando as interfaces de conversação.
- 3.14.29 Deverá permitir interação com o assistente virtual inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa (Brasil), como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua

interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.

- 3.14.30 Deverá ser implantada integrada com o serviço WhatsApp, de forma que os usuários possam:
 - 3.14.30.1 Receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas;
 - 3.14.30.2 Iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI da CONTRATANTE após passarem pelo atendimento inicial via chatbot cognitivo;
 - 3.14.30.3 Receber mensagens de notificação diversas;
- 3.14.31 Integrar com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta.
- 3.14.32 O serviço de mensageria deverá contemplar, no mínimo:
 - 3.14.32.1 Licenciamentos e subscrições da plataforma broker de serviços de comunicação e mensageria habilitados por API;
 - 3.14.32.2 Registro e manutenção de conta(s) verificada(s) do WhatsApp Business API;
 - 3.14.32.3 Acesso à API para verificação automática do status do serviço de broker.

3.15 **DESCOBERTA DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO E SERVIÇOS DE TI**

- 3.15.1 A solução deve descobrir automaticamente dispositivos de hardware, software e aplicações da contratante instalados em nuvem privada ou pública, identificando a sua configuração e os dados de relacionamento entre os componentes descobertos, bem como entre os aplicativos e a infraestrutura que os suporta.
- 3.15.2 Deve permitir a modelagem de relacionamentos e impactos de infraestrutura e de serviços e negócios de forma unificada, sem a necessidade de replicação e gestão de diversos modelos e bases de dados entre módulos das soluções. Ou seja, o CMDB deve ser único, com informações provenientes de diversas origens de dados e utilizado diretamente pelos diversos módulos ou disciplinas da solução.
- 3.15.3 Para a coleta de dados locais, deve conter ferramenta de outpost que será instalada no data center da contratante (em uma ou mais localidades), e que permitirá, de forma segura, a alimentação dos dados coletadas na nuvem da solução.
- 3.15.4 Deverá fazer o relacionamento com os itens descobertos e já mapear automaticamente o desenho das aplicações.
- 3.15.5 Deve conter uma biblioteca de padrões para identificação dos softwares líderes de mercado e fornecer a atualização periódica destes padrões para

permitir que novos softwares e/ou suas novas versões possam ser descobertos automaticamente.

- 3.15.6 A solução deve permitir operar com ou sem a instalação de agentes nos equipamentos a serem descobertos.
- 3.15.7 Para minimizar o tráfego na rede, deve permitir a instalação de múltiplos pontos de coleta cada rede e consolidá-la num servidor central, bem como permitir adaptar configurações relacionadas com a quantidade de dados a descobrir.
- 3.15.8 Deve permitir a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante identificando estações de trabalho Windows, MacOs e Linux, equipamentos de rede, dispositivos de armazenamento, sistemas operacionais de servidores Windows, Linux, e Unix, servidores físicos, virtuais e containers, Instâncias OpenShift, Docker, Kubernetes, Web Servers, Application Servers, Bancos de Dados, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, Clusters de Servidores e Aplicações, etc.), estejam eles na infraestrutura interna ou em nuvens públicas (Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Web Service – AWS, Oracle OCI dentre outras).
- 3.15.9 As descobertas devem ser executadas através dos protocolos dos componentes que serão mapeados.
- 3.15.10 Deve descobrir e mapear relacionamentos em ambientes virtualizados e de containers.
- 3.15.11 Descobrir e mapear relacionamentos onde os componentes estão dentro de um único host virtual ou espalhados por vários hosts virtuais.
- 3.15.12 Descobrir e mapear todos os componentes e relacionamentos de TI que suportam um serviço, incluindo aplicativos, middleware, servidores, storage e equipamentos de rede.
- 3.15.13 Descobrir os componentes de TI individualmente, bem como todas as conexões diretas entre componentes adjacentes.
- 3.15.14 Descobrir, documentar e mapear dependências de aplicações instaladas em Docker e Kubernetes.
- 3.15.15 Ser capaz de realizar a descoberta preservando informações de descobertas anteriores, permitindo mostrar as diferenças entre os atributos reconhecidos entre uma tarefa de descoberta e outra.
- 3.15.16 Deve permitir a exclusão seletiva de determinadas famílias/classes de IC's das descobertas.
- 3.15.17 Deve permitir que determinados IP's ou intervalos específicos de IP's possam ser excluídos das descobertas.
- 3.15.18 Deve possuir um mecanismo para a criação automática do modelo de relacionamento entre os itens de configuração permitindo a associação entre os itens e geração do mapa de serviços.

- 3.15.19 Deve fornecer painéis de controle com indicadores configuráveis (Dashboards) para cada perfil de usuário.
- 3.15.20 Deve se permitir integrar com “cofres de senha” para sua gestão.
- 3.15.21 Deve ter uma API REST para acionar a descoberta, gerenciar credenciais, consultar dados e fazer upload de atualizações.
- 3.15.22 Deve permitir a integração com o CMDB permitindo selecionar quais dados serão sincronizados no CMDB.
- 3.15.23 Deve permitir pesquisas globais por textos ou palavras-chave para a busca de todos os itens relacionados a ela.
- 3.15.24 Disponibilizar filtros para cadastros manuais de componentes que devem ser ignorados nos processos de descoberta.
- 3.15.25 Disponibilizar graficamente mapas com toda topologia dos serviços identificados.
- 3.15.26 Disponibilizar interface para cadastro manual de serviços, componentes e transações.
- 3.15.27 Manter os mapas de serviços atualizados periodicamente, bem como as informações das aplicações e de todos os componentes de rede. O período de atualização pode ser customizável.
- 3.15.28 Validar periodicamente as relações de dependência das aplicações com componentes de rede e de infraestrutura.
- 3.15.29 Permitir a descoberta e obtenção de informações sobre softwares ou outros componentes não suportados nativamente através da customização e extensão de sensores.
- 3.15.30 Permitir o uso de tags personalizadas para os componentes descobertos.
- 3.15.31 Registrar informações de IP e subnets associados aos componentes descobertos e mapeados.

3.16 **FUNCIONALIDADES ADICIONAIS**

- 3.16.1 A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:
 - 3.16.1.1 Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento.
 - 3.16.1.2 Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado.
 - 3.16.1.3 Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas.

- 3.16.1.4 Permitir exportar os resultados para formatos padrões como Microsoft Excel, CSV ou PDF.
- 3.16.2 A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de 1º nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.
- 3.16.3 Em relação as especificações de customização de processos de trabalho, a solução deve:
 - 3.16.3.1 Permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho. As regras devem permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários.
 - 3.16.3.2 Ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho.
 - 3.16.3.3 Possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis.
 - 3.16.3.4 Ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (incidentes, problemas, mudanças etc.).
 - 3.16.3.5 Ter um IMR geral para cada processo de trabalho, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio IMR individual.
 - 3.16.3.6 Permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo.
- 3.16.4 A solução deve oferecer as seguintes personalizações e permissões:
 - 3.16.4.1 Suporte a indivíduos e grupos.
 - 3.16.4.2 Definição de funções e permissões no nível de equipe.
 - 3.16.4.3 Definição de funções e permissões no nível indivíduo.
 - 3.16.4.4 Definição de personalizações de tela no nível de equipe.
 - 3.16.4.5 Definição de personalizações de tela no nível do indivíduo.
 - 3.16.4.6 Inclusão ou exclusão de campos nas telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.
 - 3.16.4.7 Definição de permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.
 - 3.16.4.8 Adição, remoção ou modificação de campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal.

- 3.16.4.9 Modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criação de relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.
- 3.16.4.10. Suporte às permissões de acesso no nível de suporte funcional (equipe) e disciplina (processo).
- 3.16.4.11 Controle do acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro. Restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.
- 3.16.5 A solução deve oferecer as seguintes funcionalidades relacionadas a avisos/mensagens:
 - 3.16.5.1 Deverá permitir a publicação de informações (quadros de avisos e centro de mensagens) customizadas para os usuários finais internos e externos em seus portais de autosserviço e outros meios de interação com o usuário, tais como chatbot e WhatsApp.
 - 3.16.5.2 Deverá permitir a exibição de avisos de acordo com o público-alvo da publicação.
 - 3.16.5.3 Deverá permitir a exibição de avisos obedecendo uma programação de data, horário ou duração.
 - 3.16.5.4 Deverá permitir o relacionamento dos avisos com todos os tipos de ticket suportados pela solução.
 - 3.16.5.5 Deverá permitir o relacionamento dos avisos com documentos de conhecimento registrados na base da solução.
 - 3.16.5.6 Deverá possibilitar a configuração e exibição de avisos para o usuário de forma que estes avisos sejam exibidos em diferentes momentos na ferramenta (logon, durante o registro do chamado etc.).
 - 3.16.5.7 Deverá possibilitar a exibição condicional de avisos de forma que o usuário seja alertado sobre a existência de outros registros de incidente, problemas, mudanças ou requisições de serviço em andamento que tem muita similaridade com o ticket atual.
 - 3.16.5.8 Deverá disponibilizar interface específica que exiba de forma completa todos os avisos atualmente ativos na solução.
 - 3.16.5.9 Deverá possuir mecanismos de notificação em massa para avisos de interrupções, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.
- 3.16.6 Deverá possuir mecanismos de notificação e interação com usuários internos para acompanhamento de chamados por meio, no mínimo, dos seguintes canais: Teams, WhatsApp e e-mail.

- 3.16.7 Deverá possuir versão(ões) para dispositivos móveis, usando aplicativos ou interface web responsiva que operem, no mínimo, em sistemas operacionais Android e iOS, possibilitando abertura e acompanhamento de chamados e utilização do chatbot, bem como a aprovação e o tratamento de chamados, por usuários finais, usuários de gestão e usuários técnicos, conforme o tipo de licença e permissões que possuírem.
- 3.16.8 Na comunicação com os dispositivos móveis, todos os mecanismos de segurança para identificação, autenticação, autorização, integridade, confidencialidade ou sigilo, não repúdio e disponibilidade devem ser atendidos, conforme políticas de segurança da CONTRATANTE e normas vigentes.
- 3.16.9 Deverá permitir acesso aos bancos de dados da solução, em todos os ambientes disponibilizados (produção e homologação), possibilitando verificar, mesmo que por interface web, os dados armazenados nas tabelas e seus relacionamentos, possibilitando consultas e exportação dos dados.

3.17. REQUISITOS GERAIS DE MIGRAÇÃO DOS DADOS E INTEGRAÇÃO

- 3.17.1 A equipe de fiscalização da CONTRATANTE deve ter acesso com privilégio de administrador a todas as ferramentas constantes neste Termo de Referência.
- 3.17.2 A CONTRATADA deve proceder com a transferência de toda documentação, conhecimento e artefatos provenientes da ferramenta ITSM em uso pelo CONTRATANTE para a ferramenta ITSM contratada neste Termo de Referência. Todas as despesas decorrentes desta transferência devem ser arcadas pela CONTRATADA, ou seja, já previstas na proposta comercial.
- 3.17.3 A CONTRATADA deverá confeccionar um Plano de Migração de Dados para os itens a serem migrados. O plano deverá ser desenvolvido, documentado e executado pela CONTRATADA e submetido previamente ao CONTRATANTE para aprovação.
- 3.17.4 Os seguintes itens deverão estar presentes no documento Plano de Migração de Dados:
 - 3.17.4.1 Análise e refinamento da metodologia de migração dos dados atuais e históricos;
 - 3.17.4.2 Etapas preliminares de amostragem de dados para validação da CONTRATANTE;
 - 3.17.4.3 Conversão de dados;
 - 3.17.4.4 Execução de migração interativa, incremental e/ou completa, inclusive em ambiente de desenvolvimento;
 - 3.17.4.5 Teste e verificação da migração;

- 3.17.4.6 Orientação da equipe da CONTRATANTE para sanear a base de dados em conformidade com resultados de rejeições das rotinas de migração.
- 3.17.5 Os dados para migração serão disponibilizados pelo CONTRATANTE, sendo compostos por:
 - 3.17.5.1 Base de conhecimento;
 - 3.17.5.2 Indicadores de nível de serviço;
 - 3.17.5.3 Contratos e acordos de nível de serviço;
 - 3.17.5.4 Catálogo de serviços;
 - 3.17.5.5 Regras de negócio dos processos;
- 3.17.6 A migração não pode causar perda de dados, de relacionamento, de consistência ou de segurança.
- 3.17.7 O CONTRATANTE poderá optar por não migrar determinados dados, caso seja de seu interesse.
- 3.17.8 Para dados considerados obrigatórios no sistema em implantação e que estão inconsistentes ou incompletos nos sistemas atuais (por exemplo, data de nascimento em branco ou registrado dia 32), a CONTRATADA deverá orientar o CONTRATANTE, que é gestor dos dados, a efetuar a respectiva correção.
- 3.17.9 Finalizada a migração de um conjunto de fonte de dados definido no plano de migração, as partes interessadas deverão ser comunicadas pela CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início do processamento paralelo entre os sistemas atuais e a nova solução, considerando todas as interações necessárias em teste/produção.
- 3.17.10 O impacto de mudança para o novo ambiente deve ser avaliado pela CONTRATADA após completar a migração de todos os dados e os resultados dessa revisão deverão ser entregues ao CONTRATANTE para informação, orientação e ações pertinentes, tais como uso de interfaces específicas para complementação de dados, ajustes em parâmetros da nova solução, complementação de treinamento aos usuários, entre outras ações.
- 3.17.11 Os dados usados no processo de migração deverão estar submetidos aos mesmos requisitos de segurança da informação definidos neste Termo de Referência.
- 3.17.12 Deverá permitir a coordenação de atividades de backend através da possibilidade de integração com múltiplas ferramentas e processos. Exemplos: gerenciamento de acesso para solicitações de acesso, sistemas de gerenciamento de portfólio para solicitações de projetos ou melhorias, sistemas externos à TI como ordens de serviço de manutenção e instalações prediais etc.

- 3.17.12.1 Deverá possuir plug-ins nativos para ferramentas como Zabbix e Microsoft System Center Configuration Manager.
- 3.17.13 Deverá possuir conectores ou gateways que permitam a integração a redes de telefonia PSTN (Public Switched Telephone Network) e VoIP, permitindo que o aplicativo de atendimento aos usuários ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída (inbound and outbound telephone calls). Com a integração, deverá ser possível ao atendente:
 - 3.17.13.1 Realizar chamadas para algum dos números telefônicos de contato de usuários clientes;
 - 3.17.13.2 Receber chamada de qualquer terminal de telefonia convencional, celular ou VoIP (SIP);
 - 3.17.13.3 Transferir chamada para outro atendente dentro da solução;
 - 3.17.13.4 Ativar ou desativar, na chamada, o modo mudo;
 - 3.17.13.5 Definir se está disponível para contatos telefônicos ou não.
- 3.17.14 Deverá permitir, no mínimo, a integração com as seguintes fontes ou protocolos de identidades e diretórios:
 - 3.17.14.1 Microsoft Active Directory;
 - 3.17.14.2 Bancos de dados via ODBC ou JDBC;
 - 3.17.14.3 Open Lightweight Directory Access Protocol (Open LDAP).
- 3.17.15 Deverá suportar a integração com servidores de e-mail via protocolo SMTP e IMAP, tanto para leitura como para o envio de mensagens.
- 3.17.16 Deverá permitir integrações com outras ferramentas por meio de execução de comandos em CLI, scripts e macros.
- 3.17.17 Deverá integrar-se nativamente, no mínimo, às seguintes ferramentas e protocolos de comunicação e colaboração:
 - 3.17.17.1 Microsoft Teams.
 - 3.17.17.2 SMS gateway.
 - 3.17.17.3 WhatsApp for Business.
- 3.17.18 Deverá ser possível a integração com sistemas de gerenciamento de chamados de terceiros com o fim de registrar chamados automaticamente, rastrear seus status e gerenciar o ciclo de vida.
- 3.17.19 Quanto às soluções criadas e mantidas pelo CONTRATANTE, para as quais já há integrações com a atual solução ITSM, a CONTRATADA deverá atuar em conjunto com as equipes técnicas responsáveis no sentido de se efetuar a devida análise sobre as aplicações envolvidas e se definir a melhor estratégia para a viabilizar as integrações necessárias.

3.18. SERVIÇOS DE TREINAMENTO DO FABRICANTE

- 3.18.1 Deverá ser fornecida assinatura anual junto ao fabricante da solução para acesso aos treinamentos técnicos em formato WBT (Web Based Training).
- 3.18.2 A assinatura deve permitir o acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana para toda a empresa, com quantidade ilimitada de usuários durante a vigência de sua assinatura.
- 3.18.3 Todo o treinamento do usuário está disponível para um número ilimitado de funcionários da CONTRATANTE desde o primeiro dia e durante todo o tempo de uso do produto. Desta forma, o acesso às melhores práticas e habilitação ilimitada está sempre disponível e acelerará a implementação e conduzirá a um uso mais eficiente e eficaz do produto.
- 3.18.4 Todo o treinamento de administrador deverá estar disponível para até 5 administradores designados da CONTRATANTE.
- 3.18.5 O treinamento deve ser estruturado em pequenos módulos entre 15 e 50 minutos, que podem ser facilmente realizados no seu dia a dia de trabalho.
- 3.18.6 O treinamento poderá ser utilizado para integrar um novo colaborador, mas também para qualquer dúvida ou suporte contínuo.
- 3.18.7 A assinatura deve adicionar continuamente novos conteúdos sem nenhum custo adicional para a contratante.
- 3.18.8 A assinatura deve estar disponível e cobrir os módulos da solução contratados pelo CONTRATANTE.
- 3.18.9 A(s) ementa(s) do(s) treinamento(s) deverá(ão) ser elaborada(s) pela CONTRATADA e aprovada(s) pelo CONTRATANTE.
- 3.18.10 O treinamento deverá ser composto de parte teórica e parte prática, cobrindo o dia a dia que cada perfil de usuário encontrará na operação da solução.
- 3.18.11 Deverá ser disponibilizado para cada treinando, material impresso e/ou digital de apoio ao treinamento e eventual consulta futura pelo usuário, como Ajuda, Guias Rápidos, Apostilas etc., todos em língua Portuguesa do Brasil.

3.19 REQUISITOS DE SUPORTE, ATUALIZAÇÃO, PERSONALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO TÉCNICO

- 3.19.1 A proposta deve demonstrar como o sistema será suportado pós-produção, especificando como é realizado o contato, o regime de horários para o atendimento e os custos atrelados a esta modalidade. Além disso, o fornecedor deve apresentar a tabela de níveis de serviço contendo os tempos referentes ao atendimento.
- 3.19.2 O fornecedor deve se responsabilizar por:
 - 3.19.2.1 Material do sistema do fornecedor a ser disponibilizado (manuais de instalação, drivers, códigos).

- 3.19.2.2 Arquivos de instalação, pacotes de software instaláveis, aplicativos web implantados na infraestrutura etc.
- 3.19.2.3 Atualização das versões do software (forma de atualização, procedimento, comunicação, rollback, garantias, documentação, gestão da mudança etc.).
- 3.19.2.4 Restrições de mudança após atualizações (procedimentos para contornar os impactos indesejáveis nos serviços após atualizações).
- 3.19.2.5 O suporte técnico pode ser realizado no ambiente da CONTRATANTE ou remotamente, quando possível.
- 3.19.2.6 A CONTRATADA deve prestar suporte técnico durante toda a vigência contratual.
- 3.19.3 A CONTRATADA assume entregar a solução de TI ao CONTRATANTE isenta de defeitos ou de vícios, ou seja, espera-se que o software seja corretamente mantido pela CONTRATADA em pleno funcionamento, sem nenhum tipo de combinação comercial que acarrete custos ao CONTRATANTE.
- 3.19.4 A CONTRATADA deve fornecer relatório detalhado em cada prestação de serviços de suporte técnico.
- 3.19.5 Todos os suportes realizados devem ser registrados pela CONTRATADA na ferramenta, para medir a qualidade do serviço prestado.
- 3.19.6 A atualização de versão do software deve ser de responsabilidade da CONTRATADA durante o período de vigência contrato.
 - 3.19.6.1 Toda e qualquer atualização deve ser realizada fora de horário comercial, em horário definido pela equipe técnica da CONTRATANTE, para que o impacto nos serviços seja o menor possível.
- 3.19.7 Os chamados, no momento de sua abertura, devem ter classificação quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço definidos abaixo:

Prioridade	Classificação	Prazo de Início do Atendimento	Prazo de Término do Atendimento
1	Queda do sistema ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo: <ul style="list-style-type: none">(i) Pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta.(ii) Uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido;(iii) Perda substancial de serviço;(iv) As operações serem seriamente interrompidas; ou(v) Um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte	30 minutos	1 hora

	significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver nenhuma solução alternativa imediatamente disponível.		
2	Situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.	1 hora	2 horas
3	Situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.	2 horas	6 horas
4	(i) Problema ou questão secundária que não afete o funcionamento do software; (ii) Um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações; (iii) Alteração de parâmetros de configuração e ativação/desativação de recursos nativos.	4 horas	12 horas
5	Inclusão de recursos, melhoria de funcionalidades ou aperfeiçoamento de produto.	8 horas	Cronograma acertado entre CONTRATANTE e CONTRATADA

Tabela 01 – Tabela de priorização de chamados.

* Para efeitos de prazos, são contabilizados horas úteis.

- 3.19.8 O Prazo de Término do Atendimento será contabilizado a partir do Início do Atendimento.
- 3.19.9 Caso o atendimento ultrapasse o tempo total estipulado, o gestor do contrato pode prorrogar o prazo por, no máximo, duas vezes, dependendo da complexidade do problema e mediante solicitação, escrita ou por e-mail, da CONTRATADA.
- 3.19.10 O Cronograma mencionado no Prazo de Término de Atendimento de chamados com prioridade 5 deverá ser proposto pela CONTRATADA para aprovação da área gestora, no prazo máximo de 5 (cinco) dias.
- 3.19.11 Concluído o chamado (de qualquer prioridade), a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE documento, impresso ou em meio eletrônico, em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início, indicação dos procedimentos realizados, assim como relato referente à constatação de uso inadequado do software, se for o caso. Essas informações devem ser registradas no software, pela CONTRATADA, sob supervisão da CONTRATANTE.
- 3.19.12 Se o problema persistir, após a intervenção da CONTRATADA, o chamado será reaberto e o tempo de atendimento continuará a contar do ponto em que foi paralisado.
- 3.19.13 Caso o prazo de atendimento ultrapasse o horário de expediente da CONTRATANTE, a contagem do tempo será interrompida e reiniciada no dia útil seguinte, independente da prioridade do chamado.
- 3.19.14 A CONTRATADA deve emitir relatório mensal, contendo as informações sobre o suporte técnico e/ou manutenção do software, sendo condição necessária para o CONTRATANTE atestar, para fins de pagamento, os serviços realizados.

- 3.19.15 Para as atualizações e correções a serem feitas no Software de Gerenciamento de Serviços de TIC, deverá ser adotado o seguinte procedimento:
- 3.19.15.1 Aplicação da correção/atualização em ambiente de homologação, pela CONTRATADA;
 - 3.19.15.2 Assinatura, pela área Gestora, de Termo de Homologação de patch, update ou hotfix, preparado pela CONTRATADA;
 - 3.19.15.3 Entrega de documentação de correção/atualização pela CONTRATADA, contendo os procedimentos de aplicação, contingência e rollback, acompanhado dos arquivos a serem executados/aplicados, para instalação no ambiente de produção (apenas para “on premisses”);
- 3.19.16 Caso haja mudança/customização na ferramenta, ela precisará refletir em alteração no manual do usuário, que deverá ser atualizado e distribuído de forma digital.
- 3.19.16.1 Para cada registro de não conformidade dos níveis de prioridade citados no item cujos prazos de atendimento extrapolarem os estabelecidos no item será aplicada uma glosa sobre o valor total do item de suporte técnico, descontado do pagamento ao fornecedor, referente ao mês subsequente ao ocorrido.
- 3.19.17 A personalização objetiva agregar novas funcionalidades à solução, assim entendidas aquelas não previstas nos requisitos do Termo de Referência, bem como alterar funcionalidades existentes, podendo ser solicitada à CONTRATADA ainda durante o serviço de implantação.
- 3.19.18 A ocorrência de personalizações em paralelo com o serviço de implantação objetiva que necessidades da CONTRATANTE, surgidas após a publicação do Edital da presente contratação, possam ser atendidas pela CONTRATADA o quanto antes e com remuneração própria em virtude de não constarem nos requisitos iniciais do certame.
- 3.19.19 O assessoramento técnico objetiva auxiliar as equipes técnicas da CONTRATANTE com orientação técnica no sentido de se atenderem demandas diversas que vierem a surgir, não contempladas nos requisitos iniciais, tais como outras integrações, novas melhorias e mais funcionalidades.
- 3.19.20 Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA disponibilizará o quantitativo de horas estimadas para a execução das personalizações necessárias na solução, que serão utilizadas somente quando demandadas pelo CONTRATANTE.
- 3.19.21 Eventuais necessidades de assessoramento técnico em demandas que necessitem ser executadas pelas equipes técnicas da CONTRATANTE deverão ser atendidas por meio da reserva de horas.
- 3.19.22 Não haverá obrigatoriedade de utilização de toda a reserva de horas previstas na contratação, uma vez que se trata de quantidade estimada.

- 3.19.23 As personalizações poderão ser funcionais e não funcionais:
 - 3.19.23.1 Funcionais: abrangem inclusão, alteração e exclusão de funcionalidades da solução contratada;
 - 3.19.23.2 Não funcionais: compreendem alterações relacionadas à usabilidade e correlatos.
- 3.19.24 Caberá ao CONTRATANTE, com a CONTRATADA, avaliar, validar e consolidar as demandas a serem atendidas para, em seguida, registrar chamado para execução.
- 3.19.25 A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE proposta por meio de Ordem de Serviço (OS), a ser homologada antes do início de sua execução.
- 3.19.26 No caso em que a demanda se mostrar tecnicamente inviável de ser atendida, a CONTRATADA registrará as razões de inviabilidade e retornará o chamado ao CONTRATANTE.
- 3.19.27 A OS deverá estar preenchida com descrição da manutenção, estimativa da dimensão da manutenção (em horas), demonstração da estimativa sobre os artefatos de caso de uso impactados e respectivas interfaces, estimativa do prazo de entrega, descrição dos impactos de implantação, relação de produtos a serem entregues, entre outros elementos da OS.
- 3.19.28 Caso o CONTRATANTE não concorde com a proposta apresentada, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizá-los em até 5 (cinco) dias úteis.
- 3.19.29 O prazo para entrega de todos os produtos relacionados na OS será avaliado em relação à demanda específica e acordado entre as partes.
- 3.19.30 Estará autorizado o efetivo serviço de personalização, contando-se o prazo de entrega a partir da data de início definida na OS, apenas quando satisfeitas simultaneamente as seguintes condições:
 - 3.19.30.1 Homologação da OS proposta pela CONTRATADA;
 - 3.19.30.2 Existência, na execução contratual, de saldo orçamentário suficiente;
 - 3.19.30.3 Compatibilidade do prazo de entrega proposto com a vigência do contrato.
- 3.19.31 No caso de o serviço não ficar autorizado, as atividades da CONTRATADA para elaboração da proposta registrada na OS não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso.
- 3.19.32 Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas que impliquem acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.

- 3.19.33 Ao final da implementação da personalização autorizada, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE da mudança planejada, incluindo os impactos na operação do negócio e, quando for o caso, na infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE.
- 3.19.34 O CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para homologar a versão disponibilizada/entregas realizadas, após comunicado de conclusão por parte da CONTRATADA.
- 3.19.35 Finalizada a implantação da personalização no ambiente de produção, o serviço será recebido de acordo com os seguintes critérios:
- 3.19.35.1 A CONTRATADA deverá registrar no documento OS o real dimensionamento da manutenção realizada, com medidas baseadas nas efetivas funcionalidades entregues, que poderá resultar em quantidade de horas maior ou menor que a dimensão estimada antes de iniciar o serviço.
- 3.19.35.2 Em caso de divergências de contagem, não superadas por revisão conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevalecerá o entendimento da CONTRATANTE.
- 3.19.35.3 A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no edital.
- 3.19.35.4 O prazo para encaminhamento de solicitações de revisão pela CONTRATADA será de 3 (três) dias úteis, após o CONTRATANTE disponibilizar sua contagem no Termo de Homologação. Caso a CONTRATADA não se pronuncie nesse prazo, a contagem da CONTRATANTE será considerada aceita pela CONTRATADA.
- 3.19.36 O CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda por sua iniciativa durante qualquer das fases do serviço sob demanda, pagando à CONTRATADA o referente às atividades correspondentes às fases já executadas, acrescido do percentual da fase em que ocorrer o cancelamento.

3.20 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA

- 3.20.1 A solução deverá ser disponibilizada na modalidade de Software como Serviço em nuvem (SaaS-Software as a Service).
- 3.20.2 A solução deve disponibilizar mecanismos para automatização e customização da solução via API ou outro recurso técnico.
- 3.20.3 Deve haver recursos utilizados para customização visual da interface web dos componentes da solução, tais como templates.
- 3.20.4 Deve haver mecanismos disponíveis para LOG de erros na solução.
- 3.20.5 Deve permitir acesso pelo usuário aos registros de erros através de relatórios ou consultas.
- 3.20.6 A solução deve suportar o sistema operacional Microsoft Windows 10 e superior (64 bits) para o acesso via cliente ou Web.

- 3.20.7 A solução deve ser capaz de suportar o seguinte dimensionamento mínimo de utilização:
- 3.20.7.1 1085 usuários analistas, sendo, 751 resolvedores;
 - 3.20.7.2 64985 IC's no CMDB, sendo 572 servidores físicos e 2351 servidores virtuais;
 - 3.20.7.3 17269 usuários externos caracterizados como cliente em 4636 organizações;
 - 3.20.7.4 15 usuários externos caracterizados como fornecedor;
 - 3.20.7.5 135 usuários analistas não nominados para uso concorrente da solução;
 - 3.20.7.6 78 usuários analistas nominados para uso contínuo da solução;
 - 3.20.7.7 1200 usuários analistas nominados que podem ter acesso para abertura e acompanhamento de chamados via portal de atendimento e/ou chatbot cognitivo;
- 3.20.8 Os componentes da solução devem suportar alta disponibilidade (cluster).
- 3.20.9 A solução deve adequar-se às necessidades de negócio e técnicas estabelecidas pela segurança da CONTRATANTE.
- 3.20.10 Deverá ser implementada através da criação de instância exclusiva e dedicada para o fornecimento dos serviços ao CONTRATANTE, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou com a própria CONTRATADA.
- 3.20.11 A solução ofertada deverá ser implementada em plataforma única, com integração nativa entre todos os seus fluxos e módulos, contemplando a totalidade dos requisitos técnicos solicitados com tecnologia do mesmo fabricante. Essa demanda visa não somente a garantir a simplificação e redução de custos com integrações e desenvolvimento, mas reduzir gastos com customizações, evitar o uso de componentes externos, simplificar o acesso dos usuários aos serviços e garantir as atualizações de forma automática de toda a plataforma, reduzindo riscos operacionais e de segurança e problemas de compatibilidade.
- 3.20.12 Será admitida a utilização de ferramentas complementares à solução principal citada no item anterior para implementação/entrega das funcionalidades de gerador de relatórios, conectores para aplicações externas (APM, Azure DevOps etc.), sistemas de mensageria e telefonia (SMS, WhatsApp, Telegram, Centrais telefônicas etc.), e mecanismo de inteligência artificial do chatbot, desde que sejam fornecidas pelo mesmo fabricante da plataforma principal ofertada e possam ser integrados a ela.
- 3.20.13 Deverá ser baseada em uma arquitetura de micro serviços em container, nativa da nuvem, que permita rápida implementação e atualizações, escalabilidade, elasticidade e alta disponibilidade.

- 3.20.14 Deverá ser provisionado em ambientes dedicado para a contratante e disponibilizar sempre as versões mais atualizadas dos produtos que compõem a solução.
- 3.20.15 Os serviços deverão são hospedados e entregues a partir de instalações seguras, com garantia de alta disponibilidade e redundância de operação em dois centros de dados fisicamente diferentes.
- 3.20.16 O fabricante da solução deve assegurar as melhores práticas de mercado para a proteção e segurança da plataforma em nuvem, minimamente adotando as seguintes ações / mecanismos de controle em camadas:
 - 3.20.16.1 No âmbito da Governança:
 - 3.20.16.1.1 Adotar rotinas de análise e gestão de riscos;
 - 3.20.16.1.2 Efetuar periodicamente testes de penetração e avaliações de vulnerabilidade;
 - 3.20.16.1.3 Efetuar periodicamente Treinamento de conscientização de segurança;
 - 3.20.16.2 Acesso Físico:
 - 3.20.16.2.1 Hospedagem em Datacenters certificados com padrões de controle de acesso;
 - 3.20.16.2.2 Acesso seguro a todas as instalações que requeiram acesso autenticação de dois fatores.
 - 3.20.16.3 Proteção de Perímetro:
 - 3.20.16.3.1 Adoção de Firewall Corporativos, totalmente redundantes;
 - 3.20.16.3.2 Adoção de Sistema de prevenção de intrusão (IPS) que monitora e bloqueia proativamente a atividade de tráfego malicioso na rede;
 - 3.20.16.3.3 Utilização de conexões HTTPS SSL de 256 bits;
 - 3.20.16.3.4 Utilização da camada de segurança de transporte (TLS) garante a transmissão segura de e-mails e arquivos de dados;
 - 3.20.16.3.5 Utilização de Certificados SSL (2048 bits);
 - 3.20.16.3.6 Utilização de Filtragem do conteúdo da web;
 - 3.20.16.3.7 Uso interno de Proteção antivírus e anti-malware empresarial;

- 3.20.16.3.8 Fazer uso de solução de gerenciamento automatizado de patches e vulnerabilidades oferecendo resposta rápida a ameaças, ataques e outras atividades não autorizadas;
- 3.20.16.3.9 Realização de Testes estáticos de segurança de aplicações, para detectar proativamente problemas relacionados à segurança no código e bibliotecas de terceiros;
- 3.20.16.3.10 Testes de segurança de aplicações;
- 3.20.16.3.11 Oferecer opções de criptografia de banco de dados em repouso, mediante solicitação;
- 3.20.16.3.12 Backup seguro dos dados para armazenamento a curto e longo prazo utilizando a criptografia AES 256-bit;
- 3.20.16.3.13 Dados em trânsito na Internet pública utilizando tecnologias de criptografia como HTTPS/SSL, TLS, AES e IPsec.;
- 3.20.16.3.14 Deve permitir a conexão segura entre o datacenter do contratante e a nuvem da solução através de uma conexão VPN site-to-site;
- 3.20.16.3.15 Para o Gateway entre a infraestrutura da CONTRATANTE e a nuvem SaaS da solução, utiliza técnicas de criptografia HTTPS, incluindo suporte para TLS 1.2, cifras criptográficas FIPS 140-2, e chave de 2048 bits de comprimento;
- 3.20.16.3.16 Assegurar operação em modo 24x7 com 99,9% de disponibilidade;
- 3.20.16.3.17 Operar em conformidade com as normas ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 9001, SOC 1, e SOC 2 Type II;
- 3.20.16.4 Sobre a existência de um Plano de Recuperação de Desastre e Continuidade dos Negócios.
 - 3.20.16.4.1 Deve adotar os procedimentos do ISCP (Information Systems Contingency Plan) projetados para recuperar os serviços dentro das metas do RTO especificadas a seguir:
 - 3.20.16.4.2 RTO (Recovery Time Objective) de oito horas;

3.20.16.4.3 RPO (Recovery Point Objective) de 04 horas para todos os serviços da solução;

3.21. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLANTAÇÃO

- 3.21.1 Com exceção das práticas de Gerenciamento e Monitoração de Eventos e Gerenciamento de Capacidade & Performance que serão implantados a partir de um plano de melhorias futuro, a implantação deverá contemplar todas as demais práticas elencadas no Edital. Além disso, deverá também contemplar, na implantação, o chatbot cognitivo e o serviço de mensageria, também abarcando todos os requisitos a eles relacionados.
- 3.21.2 Em relação a implantação das demais práticas exigidas, deverá atender na implantação, além dos requisitos gerais para cada uma delas, os requisitos especificados no presente Edital.
- 3.21.3 A implantação das práticas incluídas no escopo deste Edital deverá ser realizada apenas sob o formato de 'projeto fechado', de forma integral e dentro de um prazo máximo de 18 meses. Não serão consideradas modalidades de execução baseadas em reserva de horas ou qualquer outra forma de contratação, a menos que o requisito não esteja expressamente descrito neste Edital.
- 3.21.4 Deve ser apresentado pela CONTRATADA um roteiro com cronograma detalhado de implantação da solução.
- 3.21.5 Deve ser apresentado pela CONTRATADA um plano para customização da ferramenta, a fim de atender a 100% dos requisitos, que deve ser aprovado pelo gestor do contrato.
- 3.21.6 As devidas customizações, caso sejam necessárias, devem ser documentadas e aprovadas pelo gestor do contrato antes da instalação do software no ambiente homologação.
- 3.21.7 Após a homologação da área gestora, a CONTRATADA deverá fornecer um Relatório de Atividades, os quais serão verificados pelo Gestor e Fiscal do Contrato, que poderão aprovar ou solicitar correções ou adequações.
- 3.21.8 Toda a configuração necessária ao funcionamento do software será executada em ambiente de homologação primeiro.
- 3.21.9 Todas as atualizações devem ser testadas em ambiente de homologação.
- 3.21.10 Após a aprovação da área gestora, as configurações serão replicadas ao servidor de produção.
- 3.21.11 Os procedimentos para atualização do servidor em produção devem conter instruções detalhadas sobre contingências e “rollback”, em caso de erros.
- 3.21.12 Deverá ser entregue ao CONTRATANTE o modelo de dados e o dicionário de dados do software nos padrões solicitados adiante. Qualquer alteração ou atualização do software que altere a estrutura da base de dados devem ser refletidas pelo modelo de dados e dicionário de dados atualizado.
- 3.21.13 São deveres da CONTRATADA:

- 3.21.13.1 Análise, diagnósticos e resolução de problemas;
- 3.21.13.2 Ajustes finos e customização da solução;
- 3.21.13.3 Esclarecimento acerca das características do produto e dúvidas sobre sua utilização;
- 3.21.13.4 Prestar suporte online através de e-mail, esclarecendo problemas e dúvidas sobre: comandos, funções, software;
- 3.21.13.5 Prestar suporte a consultas urgentes através de telefone.
- 3.21.14 A migração de cada prática/processo ITIL deverá seguir as seguintes etapas:
- 3.21.15 Migração do processo na ferramenta:
 - 3.21.15.1 A CONTRATADA deverá modelar o processo na ferramenta.
 - 3.21.15.2 A CONTRATADA deverá apresentar todos os processos sendo executados na ferramenta.
 - 3.21.15.3 Nesta etapa, a CONTRATADA deverá apresentar protótipos que permitam validar as interfaces e a navegabilidade do processo.
- 3.21.16 Integração com os sistemas da CONTRATANTE.
 - 3.21.16.1 A CONTRATADA deverá demonstrar cada integração efetivada com os sistemas da CONTRATANTE.
 - 3.21.16.2 Cada etapa deverá ter a aprovação da CONTRATANTE para avançar à próxima etapa.
 - 3.21.16.3 A aprovação será realizada conforme as melhores práticas e os prazos acordados com o CONTRATANTE.
 - 3.21.16.4 Ao final da aprovação da implantação de todos os processos, o CONTRATANTE deverá prestar o serviço de operação assistida pelo período de 30 (trinta) dias.
 - 3.21.16.5 Ao longo deste período, o CONTRATANTE poderá solicitar que sejam realizadas modificações nos processos ITIL, sem ônus.

3.22. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- 3.22.1 A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes níveis mínimos de serviço exigidos durante a vigência do contrato:

Identificação	Descrição	Cálculo de medição	ANS	Formas de penalidade / sanção
Reposição de profissionais	Ser capaz de repor os profissionais no tempo acordado	Soma dos dias úteis com a ausência de profissional capacitado no posto de serviço no mês de apuração	5 dias úteis	0,5% do valor mensal do contrato por dia excedente ao ANS
Desvio de conduta	Violar normas contratuais ou normas de conduta e procedimentos	Contagem de ocorrências no mês de apuração.	0 ocorrência	1% do valor mensal do contrato por ocorrência
Geração de relatórios e entregáveis	Atraso na entrega de relatórios e/ou entregáveis de projetos e atividades designados pelo CONTRATANTE	Diferença entre o prazo de entrega acordado e o executado	0 ocorrência	0,2% do valor mensal do contrato por dia, por relatório excedente do prazo
Disponibilidade de serviços	Tempo de serviço disponível aos usuários (todos os serviços disponíveis aos usuários) * calcula a disponibilidade dos serviços impactados pela disponibilidade/indisponibilidade do sistema	Quantidade de minutos de disponibilidade dos serviços dividida pela quantidade de minutos do mês	98%	0,2% do valor mensal do contrato para cada 0,1% abaixo do ANS
Tempo ou percentual mensal de disponibilidade do sistema	Tempo de sistema disponível aos usuários (somente sistema de gerenciamento dos serviços)	Quantidade de minutos de disponibilidade dos sistemas dividida pela quantidade de minutos do mês	99%	0,2% do valor mensal do contrato para cada 0,1% abaixo do ANS
Efetividade do suporte técnico	Quantidade de ocorrências finalizadas em desacordo com o ANS estabelecido no Catálogo de Serviços	Quantidade de ocorrências que desrespeitam o ANS dividido pela quantidade total de chamados do mês	98%	0,1% do valor mensal do contrato para cada 0,1% abaixo do ANS
Tempo de resposta para início de atendimento para solicitações de ajustes	Tempo decorrido desde a abertura do chamado ao início do atendimento.	Horário de início do atendimento menos horário de abertura do chamado	1 hora	0,2% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências
Tempo de correções e implantação de mudanças necessárias	Tempo decorrido desde a início do atendimento até a finalização das correções e implantação de mudanças necessárias.	Data de finalização da correção menos data início do atendimento	Correções - 4 horas	0,2% do valor mensal do contrato para cada 5 ocorrências
		Data de implantação da mudança menos data de finalização da correção	Mudanças - 2 dias	0,1% do valor mensal do contrato para cada 10

				ocorrências
Tempo de resposta para início da implantação de novos relatórios, indicadores ou mudanças.	Tempo decorrido desde o início do atendimento até a conclusão da implantação/mudança.	Data da conclusão menos data de início do atendimento	2 dias	0,1% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências
Tempo de resposta para início da implantação de novos workflows e integrações com outras ferramentas	Tempo decorrido desde o início do atendimento até a conclusão da implantação/integração.	Data da conclusão menos data de início do atendimento	2 dias	0,1% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências

Tabela 02 – Acordos de Nível de Serviço (ANS)

- 3.22.2 Para o cálculo de Disponibilidade de Serviços, não serão considerados como indisponíveis os minutos de paradas programadas.
- 3.22.3 Todos os relatórios de medição de serviços devem ser apresentados pela CONTRATADA até o quinto dia útil do mês subsequente ao de medição.
- 3.22.4 Em adição aos relatórios de medição, a CONTRATADA deve apresentar relatório contendo descrição de todas as atividades executadas pelos seus funcionários.
- 3.22.5 O CONTRATANTE terá até 05 (cinco) dias úteis para a avaliação e consequente aprovação ou reprovação dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 3.22.6 Também será verificado se os serviços demandados foram efetuados a contento, em caso contrário a CONTRATADA será instada a refazê-lo ou a completá-lo sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.
- 3.22.7 O relatório não aprovado pelo CONTRATANTE será devolvido à CONTRATADA com 02 (dois) dias de prazo para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de conferência a partir da data de sua reapresentação devidamente corrigido.
- 3.22.8 Após aprovação do relatório pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a respectiva nota fiscal/fatura.
- 3.22.9 A devolução da medição não aprovada pelo CONTRATANTE em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATA/DA suspenda a execução dos serviços.

3.23 FORMA DE PAGAMENTO

- 3.23.1 O pagamento deverá ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.
- 3.23.2 As subscrições das licenças ocorrerão ao longo do contrato, conforme demanda da CONTRATANTE, respeitando-se as quantidades mínimas iniciais e a previsão de implantação futura, sendo que os quantitativos poderão sofrer alteração, limitando-se ao detalhado no texto abaixo (item 3.23.4).
- 3.23.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE relatório mensal de medição do uso do licenciamento, permitindo a efetivação dos acréscimos e decréscimos da quantidade de licenças. Esse relatório de medição deve conter os seguintes dados: quantidade, produto, vigência, modelo e cliente final a que as licenças atendem.
- 3.23.4 O consumo poderá ser alterado:
- 3.23.4.1 semestralmente, para o fim de reduzir o número de licenças a serem disponibilizadas;
- 3.23.4.1.1 Em até 15 dias corridos antes do início do semestre subsequente o fornecedor irá informar à Procergs, conforme descrito no item 3.23.3, as alterações nas licenças que serão disponibilizadas para o semestre vindouro.
- 3.23.4.2 ou mensalmente, acrescentando-se quantidades ou itens, conforme descrito no item 3.23.3.
- 3.23.4.2.1 Mensalmente o fornecedor fornecerá à Procergs relatório de medição, com as quantidades apuradas de licença, no mês.
- 3.23.5 O pagamento deverá ser efetuado mensal, considerando as licenças disponibilizadas no início do mês.
- 3.23.6. No último dia útil de cada mês o fornecedor deverá apresentar à Procergs relatório detalhado por tipo e quantidade de licenças disponibilizada para o mês seguinte. Após o ateste do relatório pela CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá a Nota Fiscal ou a Fatura, considerando os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços com prazo de vencimento de 30 dias.

ANEXO A – (Informações técnicas da solução atual)

Introdução

Neste documento estão descritas as principais informações dos processos apoiados na atual solução de ITSM implantada na PROCERGS.

Objetivo

Levantar as informações necessárias para o correto dimensionamento de uma proposta comercial para contratação de nova solução de ITSM pela PROCERGS.

Processos ITIL e de Operação

- (ITIL) Catálogo de serviços
- (ITIL) Gestão de segurança
- (ITIL) Gestão de fornecedores
- (ITIL) Gestão de mudança
- (ITIL) Avaliação de mudança
- (ITIL) Gestão de liberação
- (ITIL) Gestão de requisições
- (ITIL) Gestão de incidente
- (ITIL) Gestão de solicitação
- (ITIL) Gestão de problema
- (ITIL) Medição de serviços
- (ITIL) Gestão de configuração
- (ITIL) Gestão de Nível de serviço
- (ITIL) Gestão de eventos
- (ITIL) Gestão de conhecimento
- (ITIL) Gestão de disponibilidade
- (ITIL) Gestão de capacidade
- (ITIL) Gestão de acesso
- (ITIL) Relatório de serviços
- (OPER) Gestão de caixas postais
- (OPER) Gestão de locais
- (OPER) Gestão de tecnologia
- (OPER) Gestão de sobreaviso
- (OPER) Gestão de contatos, grupos e organizações
- (OPER) Gestão de anúncios (avisos)
- (OPER) Gestão de ciclo de vida de incidentes/solicitações/problemas
- (OPER) Gestão de admissão de sistemas

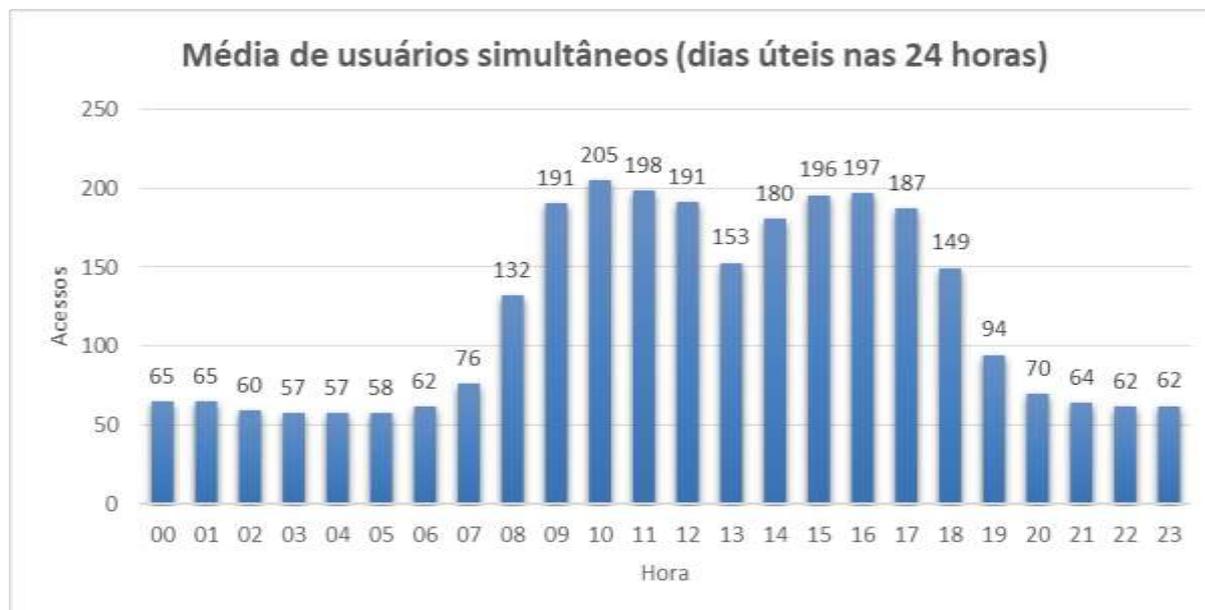
Indicadores Diversos (Volumetria)

Ferramenta atual de ITSM

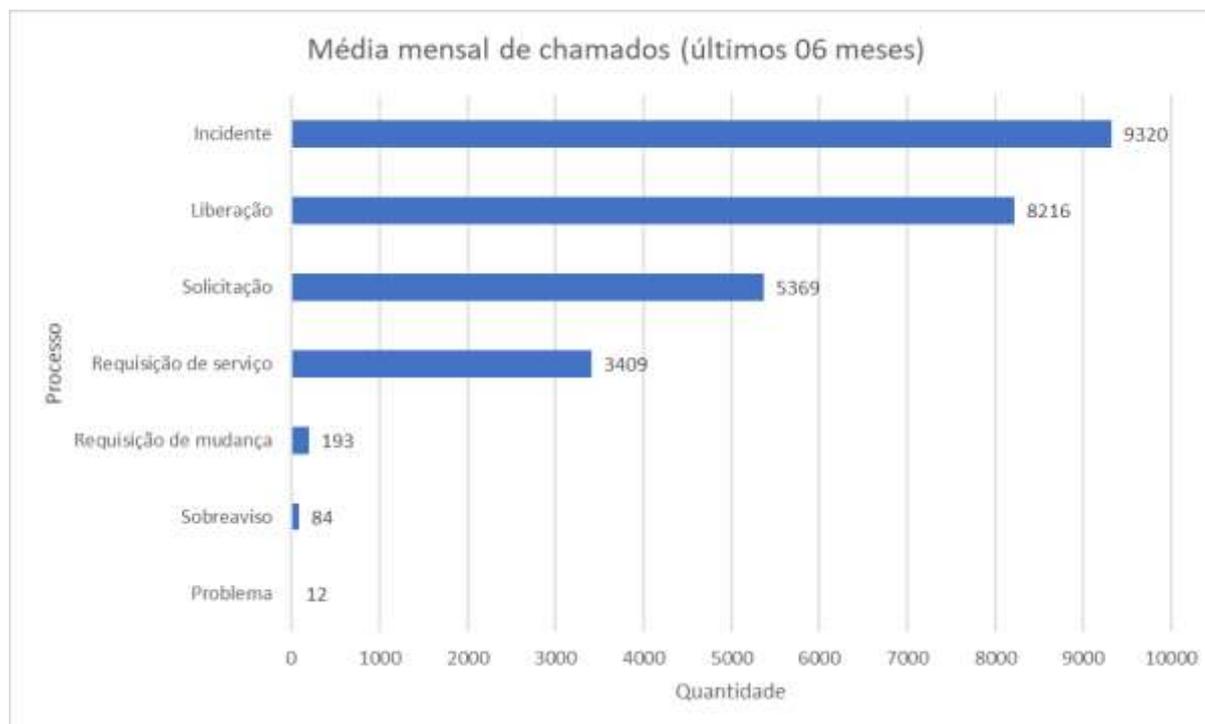
- Nome: ITSM Broadcom Service Desk Management
- Softwares instalados: CA Service Desk Manager 14.1, CA CMDB e CA EEM;
- Interfaces utilizadas: Email, Linha de comando, Webservices SOAP/REST, Interface para Analistas e colaboradores, Interface para fornecedores e Interface de autoatendimento para clientes;
- 237 regras de notificação;
- 260 modelos de mensagem;
- 28 tipos de acesso;
- 26 partições de dados;
- 592 restrições de partições de dados;
- 49 funções (roles);
- 71 configurações de acesso funcional;
- 7 políticas de acesso SOAP;
- 6 grupos de formulário;
- 115 eventos Spel;
- 1153 macros Spel;
- 328 formulários de analista customizados;
- 37 formulários de cliente customizados;
- 118 arquivos de triggers de backend customizados;
- Centenas de métodos Spel/Perl/Java/Python/Javascript customizados;
- 33 operações webengine customizados;
- 55 KPI's ativas;
- 479 regras de validação de propriedade;
- 101 atividades gerenciadas;
- 1677 consultas armazenadas utilizadas;
- 8 códigos de ambiente;
- 6 códigos de prioridade;
- 5 códigos de urgência;
- 13 regras de arquivamento e eliminação de registros;
- 25 integrações com sistemas internos da PROCERGS;
- 5 servidores de aplicação no ambiente de desenvolvimento;
- 5 servidores de aplicação no ambiente de produção;
- SGBD SQL Server;
- 21 tabelas customizadas criadas;
- 319 atributos customizados criados;

Acessos

- Média de 57 a 205 acessos simultâneos;



Chamados



Catálogo de serviços

- Total de 281 requisições de serviço (com workflow)
- Total de 63 solicitações (sem workflow)

Gestão de segurança

- Total de 60 categorias de incidente de segurança
- Média mensal de 4 incidentes de segurança

Gestão de fornecedores

- Total de 32 grupos de fornecedores gerenciados

Gestão de mudança

- Média mensal de 193 requisições de mudança

Total de 12 status gerenciados

- Total de 570 janelas de mudança gerenciadas
- Total de 5 níveis de risco de mudança gerenciados
- Total de 13 tipos de tarefas de mudança utilizados no workflow
- Total de 9 códigos de fechamento de mudança

Gestão de liberação

- Média mensal de 8216 registros automáticos de liberação

Gestão de serviço

- Média mensal de 3409 requisições de serviço
- Total de 13 status gerenciados
- Total de 03 tipos de mudança gerenciados
- 13 tipos de tarefas de serviço utilizados no workflow

Gestão de incidente

- Média mensal de 9320 incidentes
- Total de 31 categorias de incidente
- Total de 11 status de incidente
- Total de 15 códigos de resolução
- Total de 9 códigos de sintoma
- Total de 3 códigos de gravidade
- Total de 6 códigos de impacto
- Total de 3 tipos de interrupção

Gestão de problema

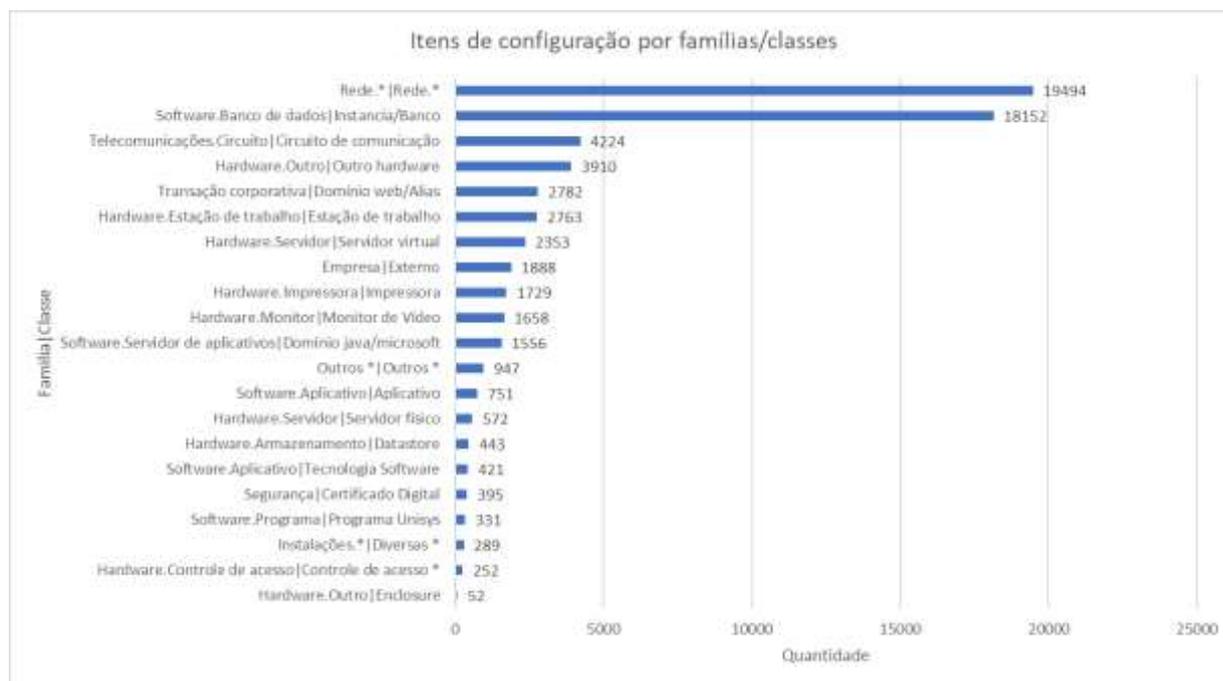
- Média mensal de 12 problemas
- Total de 6 categorias de problema
- Total de 10 status de problema
- Total de 206 causas raiz

Gestão de solicitação

- Média mensal de 5369 solicitações
- Total de 28 categorias de solicitação
- Total de 11 status de solicitação

Gestão de configuração

- Total de 64985 itens de configuração
- Total de 33 famílias de itens de configuração
- Total de 73 classes de itens de configuração
- Total de 119472 relacionamentos de itens de configuração
- Total de 58 tipos de relacionamento
- Total de 38 status de serviço de item de configuração gerenciados
- Total de 751 sistemas cadastrados
- Total de 572 servidores físicos
- Total de 2351 servidores virtuais



Gestão de nível de serviço

- Centenas de regras de notificação, ações e eventos automáticos cadastrados.
- Pesquisas de satisfação para incidentes, problemas, solicitação e requisição de serviço.
- Total de 5 tipos de configurações de serviço para controle SLA.

Gestão de eventos

- Média mensal de 262 incidentes de monitoria

Gestão de conhecimento

- Total de 2777 documentos de conhecimento publicados
- Total de 12 processos de aprovação (com workflow)

Gestão de caixas postais

- Total de 3 caixas postais gerenciadas por ITSM

Gestão de locais

- Total de 9557 locais cadastrados

Gestão de tecnologia

- Total de 421 tecnologias cadastradas
- Total de 751 sistemas cadastrados

Gestão de sobreaviso

- Média mensal de 84 sobreavisos
- Total de 9 categorias de sobreaviso
- Total de 12 status gerenciados

Gestão de contatos e grupos

- Total de 1151 grupos
- Total de 17269 contatos de cliente
- Total de 1085 contatos de analista, sendo 751 com o perfil “resolvedor”;
- Total de 15 contatos de fornecedor
- Total de 6982 departamentos
- Total de 4636 organizações
- Total de 11 tipos de contato
- Total de 10884 cronogramas de trabalho



Gestão de anúncios (avisos)

- Total de 11 categorias de anúncio
- Total de 14 tipos de anúncio
- Média mensal de 540 anúncios

Gestão de ciclo de vida

- Média mensal de 68680 registros de ciclo de vida de incidentes, solicitações e problemas;
- Total de 10 atividades monitoradas.

Disposições Finais

As informações foram obtidas até o dia 26/07/2023 e as métricas de média apresentadas observaram apenas o primeiro semestre de 2023 (01/01/2023 à 30/06/2023).

Contatos PROCERGS**Responsável técnico ITSM**

Daniel Becker Bighelini (daniel-bighelini@procergs.rs.gov.br)

Equipe de projeto ITSM

Cassius Bombarda (cassius-bombarda@procergs.rs.gov.br)

Sérgio Machado (sergio-machado@procergs.rs.gov.br)

ANEXO II

Este Anexo apresenta o modelo sugerido de Proposta Comercial que poderá ser utilizado pelas empresas licitantes. Quaisquer informações adicionais necessárias a aferição do objeto desta licitação deverão ser consideradas e apresentadas pelas empresas participantes em suas propostas, mesmo que não previstas no presente Anexo.

PROPOSTA COMERCIAL

Proposta comercial que faz a [RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE], com sede na Av./Rua [NNNNNNNNNN NNNNNNNNNNN], nº [NNN], bairro [NNNNNNNNNN], no município de [NNNNNNNNNN]/[UF], inscrita no CNPJ-MF sob nº [NN.NNN.NNN/NNNN-NN] e Inscrição Estadual nº [NNNNNNNNNN], neste ato representada pelo seu/sua representante legal, Sr(a). [NNNNNNNNNN], conforme abaixo:

Lote	Item	Descrição	Preço Unitário por Item	Quant.	Preço Total por Item
01	I	Licença BMC Helix Discovery	R\$	2923	R\$
	II	Licença BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User)	R\$	12	R\$
	III	Licença BMC Helix Concurrent User Licence	R\$	135	R\$
	IV	Licença BMC Helix ITSM Suite User Licence	R\$	78	R\$
	V	Licença BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User)]	R\$	12	R\$
	VI	Licença BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4	R\$	1	R\$
	VII	Contratação de assessoria técnica para o serviço de migração e Implantação	R\$	1	R\$
	VIII	Contratação de homens-hora do serviço de manutenção evolutiva(*)	R\$	3000	R\$
PREÇO TOTAL DO LOTE (PTL)					R\$

(*) No serviço de manutenção evolutiva referenciado no ITEM VIII será prevista a contratação total das horas, entretanto não haverá qualquer obrigação de uso, parcial ou total das mesmas, sendo o uso por demanda da PROCERGS, ao longo do prazo de vigência do Contrato.

VALIDADE DA PROPOSTA:

DADOS BANCÁRIOS:

BANCO

AGÊNCIA

CONTA CORRENTE Nº

DADOS GERAIS:

RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

CARGO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

TELEFONE:

E-MAIL:

[LOCAL E DATA]
 [ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL]
 [NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]
 [CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL]

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM
DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA Nº 5963-00****MINUTA**

Contrato celebrado entre PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A., com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, CEP 90010-340, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ sob o nº 87.124.582/0001-04 e Inscrição Estadual sob o nº 096/256.509-1, representada neste ato pelo Diretor-Presidente, Sr. Luiz Fernando Salvadori Zachia, RG nº 6018006822, CPF nº 220.946.440-49, e pelo Diretor de Infraestrutura e Operações, Sr. Leo Rossato Biscaglia, RG nº 9068616111 SSP RS, CPF nº 809.826.540-49, doravante denominado **PROCERGS**, e (pessoa física ou jurídica), estabelecida no(a) (endereço), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº. e Inscrição Estadual sob o nº., representada neste ato por (representante da CONTRATADA), inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº., doravante denominada **CONTRATADA**, para prestação de serviços referidos na Cláusula Primeira - Do Objeto, de que trata o processo administrativo nº 24/0489-0000619-1, em decorrência do **Pregão Eletrônico nº/2024, Tipo Menor Preço**, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de prestação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de empresa especializada para o fornecimento da solução de acesso integrada de ITSM e ITOM da BMC Helix disponibilizada no modelo de computação em nuvem, incluindo as licenças BMC Helix Discovery, BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User), BMC Helix Concurrent User Licence, BMC Helix ITSM Suite User Licence, BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User), BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4, assessoria técnica para o serviço de migração e implantação e serviço de manutenção evolutiva, de acordo com as quantidades, condições e demais especificações estabelecidas no presente instrumento e seus Anexos.

Item	Descrição	Quantidade
I	Licença BMC Helix Discovery	2923
II	Licença BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User)	12
III	Licença BMC Helix Concurrent User Licence	135
IV	Licença BMC Helix ITSM Suite User Licence	78
V	Licença BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User)	12
VI	Licença BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4	1
VII	Contratação de assessoria técnica para o serviço de migração e implantação	1
VIII	Contratação de homens-hora do serviço de manutenção evolutiva	3000

- 1.2 No serviço de manutenção evolutiva referenciado no ITEM VIII será prevista a contratação total das horas, entretanto não haverá qualquer obrigação de uso, parcial ou total das mesmas, sendo o uso por demanda da PROCERGS, ao longo do prazo de vigência do Contrato.
- 1.3 Os detalhes técnicos de funcionamento da solução contratada, bem como os processos atualmente em uso estão descritos no Edital, no Termo de referência e seus anexos.

- 1.4 Este Contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta datada de, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO

A execução do presente Contrato abrange as seguintes ações/tarefas:

2.1 DETALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1.1 A CONTRATADA assume entregar a solução de TI ao PROCERGS isenta de defeitos ou de vícios, ou seja, espera-se que o software seja corretamente mantido pela CONTRATADA em pleno funcionamento, sem nenhum tipo de combinação comercial que acarrete custos ao PROCERGS.
- 2.1.2 A CONTRATADA deve fornecer relatório detalhado em cada prestação de serviços de suporte técnico.
- 2.1.3 Todos os suportes realizados devem ser registrados pela CONTRATADA na ferramenta, para medir a qualidade do serviço prestado.
- 2.1.4 A atualização de versão do software deve ser de responsabilidade da CONTRATADA durante o período de vigência contrato.
- 2.1.4.1 Toda e qualquer atualização deve ser realizada fora de horário comercial, em horário definido pela equipe técnica da PROCERGS, para que o impacto nos serviços seja o menor possível.
- 2.1.5 Os chamados, no momento de sua abertura, devem ter classificação quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço definidos abaixo:

Prioridade	Classificação	Prazo de Início do Atendimento	Prazo de Término do Atendimento
1	Queda do sistema ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo: (I) Pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (II) Uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido; (III) Perda substancial de serviço; (IV) As operações serem seriamente interrompidas; ou (V) Um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando	30 minutos	1 hora

	o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (I) a (V) acima, não haver nenhuma solução alternativa imediatamente disponível.		
2	Situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.	1 hora	2 horas
3	Situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.	2 horas	6 horas
4	(I) Problema ou questão secundária que não afete o funcionamento do software; (II) Um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações; (III) Alteração de parâmetros de configuração e ativação/desativação de recursos nativos.	4 horas	12 horas
5	Inclusão de recursos, melhoria de funcionalidades ou aperfeiçoamento de produto.	8 horas	Cronograma acertado entre PROCERGS e CONTRATADA

Tabela 01 – Tabela de priorização de chamados.

* Para efeitos de prazos, são contabilizadas horas úteis.

- 2.1.6 O Prazo de Término do Atendimento será contabilizado a partir do Início do Atendimento.
- 2.1.7 Caso o atendimento ultrapasse o tempo total estipulado, o gestor do contrato pode prorrogar o prazo por, no máximo, duas vezes, dependendo da complexidade do problema e mediante solicitação, escrita ou por e-mail, da CONTRATADA.
- 2.1.8 O Cronograma mencionado no Prazo de Término de Atendimento de chamados com prioridade 5 deverá ser proposto pela CONTRATADA para aprovação da área gestora, no prazo máximo de 5 (cinco) dias.
- 2.1.9 Concluído o chamado (de qualquer prioridade), a CONTRATADA fornecerá ao PROCERGS documento, impresso ou em meio eletrônico, em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início, indicação dos procedimentos realizados, assim como relato referente à constatação de uso inadequado do software, se for o caso. Essas informações devem ser registradas no software, pela CONTRATADA, sob supervisão da PROCERGS.

- 2.1.10 Se o problema persistir, após a intervenção da CONTRATADA, o chamado será reaberto e o tempo de atendimento continuará a contar do ponto em que foi paralisado.
- 2.1.11 Caso o prazo de atendimento ultrapasse o horário de expediente da PROCERGS, a contagem do tempo será interrompida e reiniciada no dia útil seguinte, independente da prioridade do chamado.
- 2.1.12 A CONTRATADA deve emitir relatório mensal, contendo as informações sobre o suporte técnico e/ou manutenção do software, sendo condição necessária para o PROCERGS atestar, para fins de pagamento, os serviços realizados.
- 2.1.13 Para as atualizações e correções a serem feitas no Software de Gerenciamento de Serviços de TIC, deverá ser adotado o seguinte procedimento:
- 2.1.13.1 Aplicação da correção/atualização em ambiente de homologação, pela CONTRATADA;
 - 2.1.13.2 Assinatura, pela área Gestora, de Termo de Homologação de patch, update ou hotfix, preparado pela CONTRATADA;
 - 2.1.13.3 Entrega de documentação de correção/atualização pela CONTRATADA, contendo os procedimentos de aplicação, contingência e rollback, acompanhado dos arquivos a serem executados/aplicados, para instalação no ambiente de produção (apenas para “on premisses”);
- 2.1.14 Caso haja mudança/customização na ferramenta, ela precisará refletir em alteração no manual do usuário, que deverá ser atualizado e distribuído de forma digital.
- 2.1.14.1 Para cada registro de não conformidade dos níveis de prioridade citados no item cujos prazos de atendimento extrapolarem os estabelecidos no item será aplicada uma glosa sobre o valor total do item de suporte técnico, descontado do pagamento ao fornecedor, referente ao mês subsequente ao ocorrido.
- 2.1.15 A personalização objetiva agregar novas funcionalidades à solução, assim entendidas aquelas não previstas nos requisitos do Termo de Referência, bem como alterar funcionalidades existentes, podendo ser solicitada à CONTRATADA ainda durante o serviço de implantação.
- 2.1.16 A ocorrência de personalizações em paralelo com o serviço de implantação objetiva que necessidades da PROCERGS, surgidas após a publicação do Edital da presente contratação, possam ser atendidas pela CONTRATADA o quanto antes e com remuneração própria em virtude de não constarem nos requisitos iniciais do certame.
- 2.1.17 O assessoramento técnico objetiva auxiliar as equipes técnicas da PROCERGS com orientação técnica no sentido de se atenderem demandas diversas que vierem a surgir, não contempladas nos requisitos iniciais, tais como outras integrações, novas melhorias e mais funcionalidades.

- 2.1.18 Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA disponibilizará o quantitativo de horas estimadas para a execução das personalizações necessárias na solução, que serão utilizadas somente quando demandadas pelo PROCERGS.
- 2.1.19 Eventuais necessidades de assessoramento técnico em demandas que necessitem ser executadas pelas equipes técnicas da PROCERGS deverão ser atendidas por meio da reserva de horas.
- 2.1.20 Não haverá obrigatoriedade de utilização de toda a reserva de horas previstas na contratação, uma vez que se trata de quantidade estimada.

2.2 REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 2.2.1 Deverá ser provisionado em ambientes dedicados para a PROCERGS e disponibilizar sempre as versões mais atualizadas dos produtos que compõem a solução.
- 2.2.2 Os serviços deverão ser hospedados e entregues a partir de instalações seguras, com garantia de alta disponibilidade e redundância de operação em dois centros de dados fisicamente diferentes.
- 2.2.3 O fabricante da solução deve assegurar as melhores práticas de mercado para a proteção e segurança da plataforma em nuvem, minimamente adotando as seguintes ações / mecanismos de controle em camadas:
- 2.2.3.1 No âmbito da Governança:
- 2.2.3.1.1 Adotar rotinas de análise e gestão de riscos;
- 2.2.3.1.2 Efetuar periodicamente testes de penetração e avaliações de vulnerabilidade;
- 2.2.3.1.3 Efetuar periodicamente Treinamento de conscientização de segurança;
- 2.2.3.2 Acesso Físico:
- 2.2.3.2.1 Hospedagem em Datacenters certificados com padrões de controle de acesso;
- 2.2.3.2.2 Acesso seguro a todas as instalações que requeiram acesso autenticação de dois fatores.
- 2.2.3.3 Proteção de Perímetro:
- 2.2.3.3.1 Adoção de Firewall Corporativos, totalmente redundantes;
- 2.2.3.3.2 Adoção de Sistema de prevenção de intrusão (IPS) que monitora e bloqueia proativamente a atividade de tráfego malicioso na rede;

- 2.2.3.3.3 Utilização de conexões HTTPS SSL de 256 bits;
- 2.2.3.3.4 Utilização da camada de segurança de transporte (TLS) garante a transmissão segura de e-mails e arquivos de dados;
- 2.2.3.3.5 Utilização de Certificados SSL (2048 bits);
- 2.2.3.3.6 Utilização de Filtragem do conteúdo da web;
- 2.2.3.3.7 Uso interno de Proteção antivírus e anti-malware empresarial;
- 2.2.3.3.8 Fazer uso de solução de gerenciamento automatizado de patches e vulnerabilidades oferecendo resposta rápida a ameaças, ataques e outras atividades não autorizadas;
- 2.2.3.3.9 Realização de Testes estáticos de segurança de aplicações, para detectar proativamente problemas relacionados à segurança no código e bibliotecas de terceiros;
- 2.2.3.3.10 Testes de segurança de aplicações;
- 2.2.3.3.11 Oferecer opções de criptografia de banco de dados em repouso, mediante solicitação;
- 2.2.3.3.12 Backup seguro dos dados para armazenamento a curto e longo prazo utilizando a criptografia AES 256-bit;
- 2.2.3.3.13 Dados em trânsito na Internet pública utilizando tecnologias de criptografia como HTTPS/SSL, TLS, AES e IPsec.;
- 2.2.3.3.14 Deve permitir a conexão segura entre o datacenter do PROCERGS e a nuvem da solução através de uma conexão VPN site to-site;
- 2.2.3.3.15 Para o Gateway entre a infraestrutura da PROCERGS e a nuvem SaaS da solução, utiliza técnicas de criptografia HTTPS, incluindo suporte para TLS 1.2, cifras criptográficas FIPS 140-2, e chave de 2048 bits de comprimento;
- 2.2.3.3.16 Assegurar operação em modo 24x7 com 99,9% de disponibilidade;
- 2.2.3.3.17 Operar em conformidade com as normas ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 9001, SOC 1, e SOC 2 Type II;
- 2.2.3.4 Sobre a existência de um Plano de Recuperação de Desastre e Continuidade dos Negócios:
 - 2.2.3.4.1 Deve adotar os procedimentos do ISCP (Information Systems Contingency Plan) projetados para recuperar os serviços dentro das metas do RTO especificadas a seguir:

2.2.3.4.2 RTO (Recovery Time Objective) de oito horas;

2.2.3.4.3 RPO (Recovery Point Objective) de 04 horas para todos os serviços da solução;

2.3 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

2.3.1 A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes níveis mínimos de serviço exigidos durante a vigência do contrato:

Identificação	Descrição	Cálculo de medição	ANS	Formas de penalidade / sanção
Reposição de profissionais	Ser capaz de repor os profissionais no tempo acordado	Soma dos dias úteis com a ausência de profissional capacitado no posto de serviço no mês de apuração	5 dias úteis	0,5% do valor mensal do contrato por dia excedente ao ANS
Desvio de conduta	Violar normas contratuais ou normas de conduta e procedimentos	Contagem de ocorrências no mês de apuração	0 ocorrência	1% do valor mensal do contrato por ocorrência
Geração de relatórios e entregáveis	Atraso na entrega de relatórios e/ou entregáveis de projetos e atividades designados pelo PROCERGS	Diferença entre o prazo de entrega acordado e o executado	0 ocorrência	0,2% do valor mensal do contrato por dia, por relatório excedente do prazo
Disponibilidade de serviços	Tempo de serviço disponível aos usuários (todos os serviços disponíveis aos usuários) * calcula a disponibilidade dos serviços impactados pela disponibilidade/ indisponibilidade do sistema	Quantidade de minutos de disponibilidade dos serviços dividida pela quantidade de minutos do mês	98%	0,2% do valor mensal do contrato para cada 0,1% abaixo do ANS
Tempo ou percentual mensal de disponibilidade do sistema	Tempo de sistema disponível aos usuários (somente sistema de gerenciamento dos serviços)	Quantidade de minutos de disponibilidade dos sistemas dividida pela quantidade de minutos do mês	99%	0,2% do valor mensal do contrato para cada 0,1% abaixo do ANS
Efetividade do suporte técnico	Quantidade de ocorrências finalizadas em desacordo com o ANS estabelecido no Catálogo de Serviços	Quantidade de ocorrências que desrespeitam o ANS dividido pela quantidade total de chamados do mês	98%	0,1% do valor mensal do contrato para cada 0,1% abaixo do ANS
Tempo de resposta para início de atendimento para solicitações de ajustes	Tempo decorrido desde a abertura do chamado ao início do atendimento.	Horário de início do atendimento menos horário de abertura do chamado	1 hora	0,2% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências
Tempo de correções e	Tempo decorrido desde o início do atendimento até a	Data de finalização da correção menos data	Correções - 4 horas	0,2% do valor mensal

implantação de mudanças necessárias	finalização das correções e implantação de mudanças necessárias	início do atendimento		do contrato para cada 5 ocorrências
		Data de implantação da mudança menos data de finalização da correção	Mudanças - 2 dias	0,1% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências
Tempo de resposta para início da implantação de novos relatórios, indicadores ou mudanças	Tempo decorrido desde o início do atendimento até a conclusão da implantação/mudança	Data da conclusão menos data de início do atendimento	2 dias	0,1% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências
Tempo de resposta para início da implantação de novos workflows e integrações com outras ferramentas	Tempo decorrido desde o início do atendimento até a conclusão da implantação/integração	Data da conclusão menos data de início do atendimento	2 dias	0,1% do valor mensal do contrato para cada 10 ocorrências

Tabela 02 – Acordos de Nível de Serviço (ANS)

- 2.3.2 Para o cálculo de Disponibilidade de Serviços, não serão considerados como indisponíveis os minutos de paradas programadas.
- 2.3.3 Todos os relatórios de medição de serviços devem ser apresentados pela CONTRATADA até o quinto dia útil do mês subsequente ao de medição.
- 2.3.4 Em adição aos relatórios de medição, a CONTRATADA deve apresentar relatório contendo descrição de todas as atividades executadas pelos seus funcionários.
- 2.3.5 O PROCERGS terá até 05 (cinco) dias úteis para a avaliação e consequente aprovação ou reprovação dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 2.3.6 Também será verificado se os serviços demandados foram efetuados a contento, em caso contrário a CONTRATADA será instada a refazê-lo ou a completá-lo sem qualquer ônus ao PROCERGS.
- 2.3.7 O relatório não aprovado pelo PROCERGS será devolvido à CONTRATADA com 02 (dois) dias de prazo para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de conferência a partir da data de sua reapresentação devidamente corrigido.
- 2.3.8 Após aprovação do relatório pelo PROCERGS, a CONTRATADA deverá emitir a respectiva nota fiscal/fatura.
- 2.3.9 A devolução da medição não aprovada pelo PROCERGS em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATA/DA suspenda a execução dos serviços.

2.4 SUBSCRIÇÕES E CONSUMO

- 2.4.1 As subscrições das licenças ocorrerão ao longo do contrato, conforme demanda da PROCERGS, respeitando-se as quantidades mínimas iniciais e a previsão de implantação

futura, sendo que os quantitativos poderão sofrer alteração, limitando-se ao detalhado no item 2.4.3.

2.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar à PROCERGS relatório mensal de medição do uso do licenciamento, permitindo a efetivação dos acréscimos e decréscimos da quantidade de licenças. Esse relatório de medição deve conter os seguintes dados: quantidade, produto, vigência, modelo e cliente final a que as licenças atendem.

2.4.3 O consumo poderá ser alterado:

2.4.3.1 Semestralmente, para o fim de reduzir o número de licenças a serem disponibilizadas;

2.4.3.1.1 Em até 15 dias corridos antes do início do semestre subsequente o fornecedor irá informar à PROCERGS, conforme descrito no item 2.4.2, as alterações nas licenças que serão disponibilizadas para o semestre vindouro.

2.4.3.2 Mensalmente, acrescentando-se quantidades ou itens, conforme descrito no item 2.4.2.

2.4.3.2.1 Mensalmente o fornecedor fornecerá à PROCERGS relatório de medição, com as quantidades apuradas de licença, no mês.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS

3.1 O preço total estimado para o presente ajuste, data base/2024, com todos os tributos, taxas, frete e seguro incluídos, aceito pela CONTRATADA, entendido como justo e suficiente para a total execução do presente objeto, é de:

Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
I	Licença BMC Helix Discovery	2923
II	Licença BMC Helix Digital Workplace Advanced - Active User (100 User)	12
III	Licença BMC Helix Concurrent User Licence	135
IV	Licença BMC Helix ITSM Suite User Licence	78
V	Licença BMC Helix Virtual Agent Basic Active User (100 User)	12
VI	Licença BMC Education Enterprise Product Subscription - Base pack - Group 4	1
VII	Contratação de assessoria técnica para o serviço de migração e implantação	1
VIII	Contratação de homens-hora do serviço de manutenção evolutiva	3000
Valor total contratado				

3.2 No preço acima está incluído todos os custos com pessoal, viagens, deslocamentos, alimentação, estada, entre outros, e serão de total responsabilidade da CONTRATADA.

PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br

- 3.3 No valor, estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DO RECURSO FINANCEIRO

As despesas decorrentes do presente Contrato correrão por conta de recursos financeiros próprios da PROCERGS.

CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO CONTRATUAL

- 5.1 O prazo de duração do Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contado a partir da data definida na ordem de início dos serviços.
- 5.2 A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do Contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.
- 5.3 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 5.4 O prazo de duração do presente Contrato pode ser prorrogado, mediante assinatura de termo aditivo, por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - b) a PROCERGS mantenha interesse na realização do serviço; e
 - c) o valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso.

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA

- 6.1 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à PROCERGS ou a terceiros, na forma do art. 76 da Lei Federal nº 13.303/2016.
- 6.2 A CONTRATADA garante manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão do objeto contratado, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
- 6.3 Adequação à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- 6.3.1 A CONTRATADA deve guardar registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais efetuadas em razão do cumprimento deste Contrato e compartilhá-las com a PROCERGS, de forma estruturada, sempre que for necessário.
- 6.3.2 A CONTRATADA deve garantir a segurança, o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais tratados e, caso ocorra um incidente envolvendo esses dados, deve notificar a PROCERGS no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após ter ciência do incidente, descrevendo a natureza dos dados afetados, as informações sobre os titulares envolvidos e

as medidas que foram ou que estão sendo adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

6.3.3 A CONTRATADA deve obter a anuência prévia e formal da PROCERGS, para fins de qualquer subcontratação ou compartilhamento com terceiros dos dados pessoais decorrentes da execução deste Contrato, bem como garantir a submissão do terceiro às mesmas obrigações da CONTRATADA no que se refere ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais.

6.3.4 A CONTRATADA deve excluir todo e qualquer dado pessoal tratado em decorrência da assinatura e execução deste contrato, assim que os dados não sejam mais necessários ou por solicitação da PROCERGS.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

7.1 Os pagamentos deverão ser efetuados no prazo de 30 (trinta) dias mediante a apresentação de Documento Fiscal de Cobrança pela CONTRATADA, que deverá ser protocolizada até o último dia útil do mês da prestação dos serviços e enviada de forma digital para a Caixa Postal de Contratos, no e-mail contratos@procergs.rs.gov.br.

7.1.1 O pagamento deverá ser efetuado mensal, considerando as licenças disponibilizadas no início do mês.

7.1.2 No último dia útil de cada mês o fornecedor deverá apresentar à PROCERGS relatório detalhado por tipo e quantidade de licenças disponibilizada para o mês seguinte. Após o ateste do relatório pela PROCERGS a CONTRATADA emitirá a Nota Fiscal ou a Fatura, considerando os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços com prazo de vencimento de 30 dias.

7.2 A CONTRATADA não poderá protocolizar a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura antes do recebimento definitivo do objeto por parte da PROCERGS.

7.3 O Documento Fiscal de Cobrança deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

7.3.1 Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul, independente da localização da sede ou filial da CONTRATADA.

7.4 A PROCERGS responsabiliza-se depositar à CONTRATADA o valor correspondente na Conta Corrente nº, da Agência nº, do Banco

7.5 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

7.5.1 A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato.

- 7.7 Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.
- 7.7.1 Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 69, inciso IX, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.
- 7.7.2 Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 7.7.3 Persistindo a irregularidade, a PROCERGS poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA ampla defesa.
- 7.8 O pagamento do serviço fica condicionado à apresentação, pela CONTRATADA, das cópias das guias da Previdência Social (INSS) e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) recolhidas, referentes ao período de prestação dos serviços.
- 7.8.1 Fica também, a CONTRATADA, obrigada a apresentação, da Certidão Negativa que prove a regularidade com o FGTS e a Certidão Negativa de Débito-CND, relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pelo Ministério da Fazenda, conforme Decreto Estadual nº 39.368, de 09.04.99.
- 7.9 Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:
- Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996;
 - Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 2110/2022, de 1º de novembro de 2022, conforme determina a Lei Federal nº 8.212/1991;
 - Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar Federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.
- 7.10 Caso a CONTRATADA seja dispensada de retenções deverá entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em 02 (duas) vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.
- 7.11 A PROCERGS poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

CLÁUSULA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

O valor do presente Contrato não pago na data prevista será corrigido até a data do efetivo

PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br

pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO

9.1 O Contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da apresentação da proposta.

9.1.1 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.2 Os valores do Contrato serão reajustados, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCAn / IPCA0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do Contrato no mês de referência dos preços ou preço do Contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCAn = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA0 = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES

As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste Contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento, no Edital e na sua proposta, com a alocação dos profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

11.2 Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à PROCERGS a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

11.3 Apresentar profissionais que possuam a certificação compatível com o serviço contratado, conforme previsto.

11.4 Garantir a melhor qualidade dos serviços/produtos, atendidas as especificações e normas técnicas de produção para cada caso, assumindo inteira responsabilidade pela execução do objeto do presente contrato.

- 11.5 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a PROCERGS autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 11.6 Apresentar à PROCERGS, quando for o caso, a relação nominal dos profissionais que adentrarão nas suas dependências para a execução do serviço.
- 11.7 Atender às solicitações da PROCERGS quanto à substituição dos profissionais alocados, no prazo fixado pela administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
- 11.8 Orientar seus profissionais quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração, observando no que couber o Termo de Conduta da PROCERGS, Anexo D deste Contrato.
- 11.9 Orientar seus profissionais a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato.
- 11.10 Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 11.11 Comunicar à PROCERGS qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.12 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais quando da execução do serviço objeto deste Contrato, desde que devidamente comprovado.
- 11.13 Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus profissionais.
- 11.14 Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 11.15 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à PROCERGS.
- 11.16 Relatar à PROCERGS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 11.17 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 11.18 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato. Será fornecido um Termo de Confidencialidade ao qual a CONTRATADA deverá concordar na assinatura do contrato.
- 11.19 A CONTRATADA é a única responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

- 11.20 A inadimplência da contratada, com referência aos encargos estabelecidos neste artigo, não transfere à PROCERGS a responsabilidade por seu pagamento, nem pode onerar o objeto do contrato.
- 11.21 Indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer contatos com a PROCERGS sobre a execução do objeto deste Contrato.
- 11.22 A CONTRATADA deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o prazo de vigência a que se refere a Cláusula Quinta, item 5.1, for igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias e o valor total da contratação for superior ao valor de R\$ 1.585.800,00 (um milhão, quinhentos e oitenta e cinco mil e oitocentos reais), atualizado pela variação da UPF/RS até o ano da assinatura do contrato, conforme art. 7º da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.
- 11.22.1 A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado.
- 11.22.2 Caso a CONTRATADA seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.
- 11.22.3 Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.
- 11.22.4 Caberá a CONTRATADA custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.
- 11.22.5 Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA PROCERGS

- 12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 12.2 Repassar, à CONTRATADA, as regras de conduta e as políticas de segurança da PROCERGS.
- 12.3 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.4 Pagar a CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.
- 12.6 A PROCERGS deverá no ato da assinatura do contrato, verificar se o presente contrato se enquadra nos requisitos previstos no item 11.22 da Cláusula Décima Primeira e em caso positivo,

deverá solicitar o Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado, no documento de expedição da ordem de início dos serviços.

- 12.7 Indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer contatos com a CONTRATADA sobre a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES

- 13.1 Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, a PROCERGS poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 13.2 Com fundamento no artigo 83, inciso III da Lei Federal nº 13.303/2016, ficará impedida de licitar e contratar com a PROCERGS e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato e da aplicação de multa, a CONTRATADA se:
- a) apresentar documentação falsa;
 - b) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - c) falhar na execução do Contrato;
 - d) fraudar a execução do Contrato;
 - e) comportar-se de modo inidôneo;
 - f) cometer fraude fiscal.
- 13.3 Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
- a) deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
 - b) deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados;
- 13.4 A falha na execução do Contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 13.10 da presente Cláusula.
- 13.5 Para os fins da alínea “e” do item 13.2, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).
- 13.6 Caso a CONTRATADA cometa qualquer das infrações discriminadas no item 13.2 ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

13.6.1 Multa:

- a) compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato nos casos de inexecução total, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
- b) moratória de até 5% (cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias;
- c) moratória de 0,02% (dois centésimos por cento) até o limite de 10% (dez por cento), por dia de atraso sobre o valor do contrato pela não obtenção do Certificado de

Apresentação de Programa de Integridade dentro do prazo referido no item 11.22.3.

- 13.7 Impedimentos de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- 13.8 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis previstos no §2º do art. 83 da Lei nº 13.303/2016.
- 13.9 O valor da multa poderá ser descontado dos Documentos Fiscais de Cobrança devidas à CONTRATADA:
- a) se os valores dos Documentos Fiscais de Cobrança forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
 - b) esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à PROCERGS, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 13.10A PROCERGS, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à PROCERGS, observado o princípio da proporcionalidade.
- 13.11A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.
- 13.12O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nesta Cláusula e na Cláusula Décima Quinta, e nos termos previstos no §1º do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016.
- 13.13As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337E a 337P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código penal).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente Contrato serão realizados por funcionários previamente designados pela PROCERGS, conforme Anexo E, os quais, na qualidade de **Gestor e Fiscal do Contrato**, serão responsáveis pelo acompanhamento de sua execução, com as seguintes atribuições:

- a) acompanhar a execução do Contrato, em especial quanto ao objeto e prazos estipulados, garantindo a regularidade dos atos e a economicidade ao Estado;
- b) ratificar o recebimento do objeto, dos serviços, registrando as ocorrências relacionadas com a execução que estejam em divergências com o objeto contratado;
- c) solicitar, à CONTRATADA, as providências e medidas necessárias para a correta execução do Contrato, comunicando ao superior hierárquico quando estas ultrapassarem as suas próprias competências;
- d) informar e registrar as ressalvas quanto ao cumprimento dos prazos ou objeto;
- e) comunicar, ao superior hierárquico, e solicitar as alterações necessárias do objeto ou na forma de

PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br

sua execução em razão de fato superveniente, força maior ou situação relevante que possa comprometer o objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

15.1 Sem prejuízo das hipóteses e condições de extinção dos contratos previstos no direito privado, o presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente nas seguintes hipóteses:

- a) nas hipóteses previstas na Cláusula Décima Terceira, em especial nos itens 13.2, 13.3, 13.4 e 13.5 que não estiverem explícitas nas alíneas a seguir;
- b) pelo descumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- d) pela lentidão do seu cumprimento, caso comprovada a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;
- e) pelo atraso injustificado no início do serviço ou fornecimento;
- f) pela paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação;
- g) pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas neste Contrato, com exceção daquelas permitidas, desde que tenha o prévio conhecimento e aprovação da PROCERGS;
- h) pela cessão ou transferência, total ou parcial, das obrigações da CONTRATADA à outrem;
- j) pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- k) pela decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- l) pela dissolução da sociedade;
- m) por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo gestor do contrato e ratificada pelo Diretor Presidente e exaradas em processo administrativo;
- n) pelo descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

15.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.3 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

- a) levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS VEDAÇÕES

É vedado à CONTRATADA:

- a) caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
- b) interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da PROCERGS, desde que não tenha sido feita prévia comunicação por escrito, e, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES

17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016.

17.2 A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela PROCERGS, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

19.1 Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste Contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

19.2 As partes considerarão cumprido o Contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela PROCERGS.

19.3 Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

19.4 O presente Contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

20.2 E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre, de de 2024.

Representante da PROCERGS

Representante da PROCERGS

Representante da CONTRATADA

Testemunhas:

CPF:

CPF:

ANEXO A**GLOSSÁRIO E CONCEITO INTEGRANTE DO OBJETO**

- 1 Os termos acima passam a ser referidos neste Termo de Referência e em seus anexos conforme glossário abaixo:
 - 1.1 Software de Solução Integrada de Gestão de Recursos Humanos;
 - 1.2 Softwares adicionais integrantes à solução, assim entendidos como todos os softwares que não fazem parte da SOLUÇÃO, mas que serão utilizados na implantação e operacionalização da solução – softwares adicionais;
 - 1.3 Serviços de instalação, análise e adequação de processos, planejamento, parametrização, customização, integração com o legado, migração de dados, testes, implantação em produção, homologação, planos de contingência, operação inicial assistida – Implantação;
 - 1.4 Serviços de Consultoria – Consultoria;
 - 1.5 Serviços de Treinamento – Treinamento;
 - 1.6 Serviços de suporte técnico e atualização do software.
- 2 Solução Integrada de Gestão de Recursos Humanos, para fins do presente objeto, é aquela que, para todos os processos de trabalho e módulos constituintes, possui:
 - 2.1 Software de Solução Integrada de Gestão de Recursos Humanos;
 - 2.1.1 Documentação homogênea na Interface de apresentação e nos relatórios;
 - 2.1.2 Troca de informações entre os vários processos de trabalho e módulos constituintes sem que seja necessária migração de dados, redundância de informação ou mecanismo de integração de dados entre seus módulos. Informações processadas em um módulo deverão estar disponíveis em tempo real para os demais. Dados, ao serem alimentados na base de dados, imediatamente devem estar disponíveis em todos os módulos da SOLUÇÃO onde sejam necessários, evitando uma nova entrada do mesmo item de dado, seja de forma direta pelo usuário ou indireta por procedimento em lote de sincronização;
 - 2.1.3 Procedimento uniforme de operação, de monitoramento e de gerenciamento, em sistema, nativo ou integrado à SOLUÇÃO;
 - 2.1.4 Procedimento uniforme para migração e integração de dados com sistemas legados e externos, em sistema, nativo ou integrado à SOLUÇÃO;
 - 2.1.5 Procedimento uniforme de atribuição de perfis, de definição de regras de acesso, de criação de usuários e demais procedimentos relativos a mecanismos de segurança, em sistema, nativo ou integrado à SOLUÇÃO;

- 2.1.6 Procedimento para gestão do ciclo de vida da SOLUÇÃO, em sistema, nativo ou integrado à SOLUÇÃO.
- 2.2 Solução parametrizável de TI, para fins do presente objeto, é aquela que, para todos os processos de trabalho e módulos constituintes, possui:
 - 2.2.1 Capacidade de modificação do aspecto visual da SOLUÇÃO (campos, títulos, labels, etc.) e de seu comportamento;
 - 2.2.2 Campos não usados nas telas e banco de dados, passíveis de apropriação para criação de novas funcionalidades ou complementação das já existentes (ou outro mecanismo que atenda o mesmo propósito);
 - 2.2.3 Inclusão, alteração e exclusão de regras de negócio;
 - 2.2.4 Inclusão, alteração e exclusão de rubricas em folha via interface visual;
 - 2.2.5 Inclusão, alteração e exclusão de novos campos/atributos específicos da PROCERGS com visibilidade por todos os processos suportados pela SOLUÇÃO. Sendo essas informações temporais, ou seja, possuam várias ocorrências por data de início e data de fim;
 - 2.2.6 Possibilidade de alteração dos fluxos de informação nos processos de trabalho via interface visual;
 - 2.2.7 Inclusão, alteração ou exclusão de relatórios operacionais via interface visual.

ANEXO B**REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS****1 REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS**

- 1.1 O Software deve possuir certificado de registro de programa de computador no Instituto Nacional da Propriedade Industrial, atender ao Art. 78 e aos requisitos elencados no Anexo II da Portaria MTP N° 1486 de 03/06/2022. O Fabricante do Software deverá fornecer à PROCERGS o documento denominado Atestado Técnico e Termo de Responsabilidade, assinado pelo responsável técnico pelo programa e pelo responsável legal da empresa fabricante ou desenvolvedora, afirmando expressamente que seu programa atende às determinações da Seção IV da Portaria MTP N° 671 de 08/11/2021 e Portaria MTP N° 1486 de 03/06/2022, conforme exigência do item 13.4 do Edital.
- 1.2 A solução deverá ter toda a sua apresentação no idioma português Brasil.
- 1.3 Possuir interface amigável e intuitiva.
- 1.4 Compatibilidade total com até 2 (duas) versões anteriores à atual dos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome nas estações clientes.
- 1.5 Acesso dos usuários baseados em papéis desempenhados, com acesso instantâneo por qualquer dispositivo (desktop, notebook, tablet e smartphone).
- 1.6 Permitir a anexação de documentos em formato eletrônico. Permitir o acesso eletrônico às informações e documentos.
- 1.7 Todas as consultas e relatórios devem permitir a visualização em tela, impressão e salvamento em arquivos, no mínimo, nos formatos pdf, doc (Microsoft Word 2007 e superiores), xls (Excel) com formatações e sem (data base only), csv e txt.
- 1.8 Os relatórios deverão permitir a supressão de colunas quando desejado pelo usuário.
- 1.9 Todos os campos referentes a coordenadas geográficas deverão suportar, no mínimo, os formatos de graus/minuto/segundo, graus/decimal e UTM.
- 1.10 Os cálculos monetários devem ser truncados na segunda casa decimal caso seja necessário.
- 1.11 Possibilitar a criação de relatórios parametrizados pelos usuários responsáveis.
- 1.12 Prover lista de pendências, com a possibilidade de geração de alertas, através do envio automático de e-mails.
- 1.13 Permitir a rastreabilidade de operações para auditoria, de modo a garantir a estruturação de um histórico de alterações.
- 1.14 Permitir a geração de informações gerenciais e operacionais para controle do andamento das atividades.

- 1.15 Permitir a flexibilidade para definição e manutenção do histórico da estrutura organizacional da PROCERGS.
- 1.16 Permitir a segregação de funções apoiada por uma solução de workflow.
- 1.17 Permitir a parametrização de substitutos, com a substituição automática de responsabilidades/atividades/funções em caso de ausência do titular.
- 1.18 Permitir a definição de perfis de acesso e níveis de alçadas através de parâmetros para fins de aprovação, alteração e consulta, conforme tipo de evento/atividade.
- 1.19 Permitir a crítica automática lógica e física de consistência de informações digitadas nos sistemas.
- 1.20 Permitir a necessidade de controle das etapas de execução de cada processo no sistema.
- 1.21 Permitir a apresentação de informações do sistema na tela e em relatórios impressos.
- 1.22 Permitir que os empregados possam acessar os próprios dados, alterá-los no caso dos dados estarem incorretos ou incompletos ou que possam solicitar tais alterações, de acordo com os direitos previstos na LGPD, incluindo as solicitações de anonimização ou exclusão.
- 1.23 Permitir acesso aos dados disponibilizados nos sistemas, mediante controle de usuários e senha de acesso, log de alterações e histórico.
- 1.24 Permitir a definição de indicadores de controle operacional por processo.
- 1.25 Permitir tramitação de documentos entre as áreas ou com entidades externas de forma a registrar todos os passos desta tramitação, prevendo em casos necessários certificação digital.
- 1.26 A solução deverá processar até 1.300 (um mil e trezentos) empregados ativos para folha de pagamento, deverá aceitar o cadastramento de até 40 (quarenta) usuários para operação do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos, com o acesso concomitante de até 30 (trinta) usuários. Para o acesso ao ambiente (portal) do Empregado/Gestor, deverá ser concomitante para a quantidade de empregados ativos na folha de pagamento da PROCERGS.
- 1.27 A CONTRATADA deverá prover a solução disponível online no regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), salvo janelas de manutenção previamente combinadas com a PROCERGS.

2 ADMINISTRAÇÃO

- 2.1 Permitir que as integrações com os demais sistemas possam ser parametrizadas através de um usuário com privilégios específicos para isto.
- 2.2 Parametrização de eventos do sistema de forma a enviar e-mails com mensagens personalizadas para usuários específicos, utilizando infraestrutura de e-mail da CONTRATADA, além de seguir com as melhores práticas de envio de e-mail.

- 2.3 O sistema deve permitir a parametrização da geração de logs, isto é, um usuário com privilégios específicos poderá definir quais transações serão incluídas no log do sistema e que informações irão compor o registro do log.

3 INTEGRAÇÕES

- 3.1 Comunicação (integração) com outros sistemas através de Web Services de forma autenticada, com possibilidade de perfis de acesso e controle de permissões.
- 3.2 Suportar, de forma nativa, os padrões abertos de conectividade: HTTP, HTTPS, Web Services (WSDL, SOAP), RESTful.
- 3.3 Possuir APIs para integração, e essas APIs devem estar documentadas.
- 3.4 Possuir APIs que permitam a execução de DSARs e DSRs relacionadas à LGPD (consulta, alteração e exclusão de dados pessoais), bem como o mapeamento de dados pessoais pelos sistemas da PROCERGS.
- 3.5 Possuir APIs ou SDK para desenvolvimento de novos conectores.
- 3.6 Suportar, de forma nativa, os padrões abertos de transferência de arquivos FTP e as linguagens de marcação XML, XSLT.
- 3.7 Suportar integração com plataforma BPMS através de web services (preferencialmente RESTful).
- 3.8 Possuir ferramenta gráfica para mapeamento das integrações.
- 3.9 Permitir o teste do mapeamento durante o desenvolvimento.
- 3.10 Possuir Monitoramento e Tracing de todas as mensagens.
- 3.11 Armazenar mensagens assíncronas em camada de persistência, suportando reprocessamento em caso de falhas.
- 3.12 Permitir reutilização dos componentes de integração.
- 3.13 Permitir o roteamento das mensagens.
- 3.14 Utilizar wizards (assistentes) de configuração.
- 3.15 Permitir o envio de alertas por SMS (integração com web service REST).
- 3.16 Possuir repositório de serviços, utilizando o conceito SOA.
- 3.17 Permitir a importação de dados nos formatos .TXT, .DOC, .XLS, .JSON ou .XML.
- 3.18 Permitir exportação de dados nos formatos .TXT, .DOC, .XLS, .JSON ou .XML.

- 3.19 Integração com ferramentas de escritório (Microsoft Office 365) e integração com serviços de Agenda e Correio Eletrônico compatível com interface MAPI e integração com agentes de correio eletrônico em padrão SMTP.
- 3.20 A solução deve possuir ferramenta para migração de dados de outros aplicativos.
- 3.21 Possuir mecanismo de balanceamento de carga entre os servidores.

4 INTERFACE COM USUÁRIO

- 4.1 Oferecer mensagens de erro em português de fácil entendimento para o usuário final.
- 4.2 Possuir recursos para exibir as informações em tela da estação de trabalho antes de sua impressão ou armazenamento em arquivos.
- 4.3 Tratar o retorno de informações de consultas online efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação cliente em um único pedido de leitura.
- 4.4 Possuir uma interface amigável para realização das tarefas de: Aquisição, Adequação, Enriquecimento, Manuseio e Visualização de dados, permitindo após a construção das análises e o compartilhamento das informações criadas.
- 4.5 Integrar dados com plataforma de BI – Business Intelligence.
- 4.6 A solução deve permitir a criação e customização de novos conectores (ex.: desenvolvimento de uma conexão da solução com um Web Service).
- 4.7 Realizar o enriquecimento automático dos dados, através da criação de métricas e hierarquias temporais.
- 4.8 A solução deve permitir a exportação das visões para arquivo PDF.
- 4.9 A solução deve permitir a visualização dos painéis, infográficos e/ou dashboards em dispositivos móveis (tablets e smartphones), com sistemas operacionais iOS e Android.
- 4.10 Possuir solução de acesso ao sistema para equipamentos móveis tipo celular e tablet.

5 BACKUP, RESTORE E ARCHIVING

- 5.1 Permitir o arquivamento e gerenciamento de dados históricos.
- 5.2 Permitir a extração de dados históricos para mídia externa.
- 5.3 Suportar backup online e offline.
- 5.4 As cópias de segurança que envolvam dados pessoais devem ser armazenadas em data centers localizados em território nacional.

5.5 Em caso de encerramento do Contrato, fica a CONTRATADA ciente que deverá disponibilizar todos os dados gerados em nome da PROCERGS durante o período de uso da solução.

6 SEGURANÇA E RISCOS

- 6.1 Controlar e distribuir versões entre os ambientes.
- 6.2 Controlar, no ambiente de desenvolvimento, o acesso de múltiplos usuários ao mesmo objeto (check in/out).
- 6.3 Garantir a integridade das informações (desfazer transações incompletas).
- 6.4 Possuir controle de segurança para acesso remoto do suporte.
- 6.5 Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.
- 6.6 Possuir a funcionalidade de single sign-on entre a autenticação de usuários da SOLUÇÃO, caso necessário.
- 6.7 O sistema deve possuir mecanismos que possibilitem a utilização de duplo fator de autenticação (2FA).
- 6.8 Caso seja necessária a assinatura digital de documentos a solução deve estar em conformidade com o padrão X.509, utilizando certificados digitais da cadeia ICP Brasil.
- 6.9 Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser controlado por parametrização.
- 6.10 Possuir recursos de trilha de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas a informações sigilosas permitindo o rastreamento de transações efetuadas.
- 6.11 Utilizar o TCP/IP como protocolo básico de comunicações entre as suas diversas camadas.
- 6.12 Estar em conformidade com o conceito de Privacy by Design e by Default, garantindo as melhores práticas de mercado para garantir a privacidade e a proteção de dados.
- 6.13 Possuir mecanismos de controle de acesso capazes de atribuir diferentes níveis de acesso individual ou de grupos.
- 6.14 O sistema deve possuir recursos nativos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados, utilizando recursos do SGBD ou próprios do próprio sistema.
- 6.15 O sistema deve suportar a utilização de criptografia entre servidor de aplicação e base de dados.
- 6.16 O sistema deve possibilitar a utilização de criptografia entre o servidor web e o servidor de aplicação.

- 6.17 Suportar Geolocalização.
- 6.18 Segregação de função.
- 6.19 Importar/exportar arquivos CSV.
- 6.20 O sistema deve ser capaz de trabalhar com a criação de senhas fortes, bem como gerenciar sua expiração.
- 6.21 Deve suportar HTTPS no uso de web services nos níveis de encriptação de dados, autenticação e autorização.
- 6.22 Deve ser capaz de detectar, identificar e tratar vulnerabilidades com base no framework Open Web Application Security Project (OWASP), para aplicações web.

7 PARAMETRIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

- 7.1 Permitir reaproveitamento das parametrizações efetuadas quando da implementação de novas versões do módulo da SOLUÇÃO.

8 WORKFLOW

- 8.1 Possuir ferramentas de workflow nativa, de forma a permitir automatizar processos que envolvam tomadas de decisão ou aprovação de documentos.
- 8.2 Possuir templates de workflow parametrizáveis.

9 DOCUMENTAÇÃO

- 9.1 Possuir documentação da SOLUÇÃO em mídia digital.
- 9.2 Possuir documentação técnica descritiva, com informações sobre as funcionalidades relacionadas ao controle de acesso e à comunicação de dados.
- 9.3 Possuir help online contextualizado no padrão web.

10 SISTEMAS LEGADOS RELACIONADOS À SOLUÇÃO

- 10.1 Os sistemas abaixo relacionados possuem relação direta com a SOLUÇÃO, mas não se limitando a somente estes. A CONTRATADA deverá orientar na migração dos dados definidos pela PROCERGS de cada um dos sistemas que estiverem dentro do contexto da SOLUÇÃO contratada, além de realizar a importação destes dados para a SOLUÇÃO, considerando os seguintes sistemas legados:

10.1.1 Sistema de Folha de Pagamento (CONSIST HR);

10.1.2 Sistema de Controle de Frequência (PES e IfPonto);

- 10.1.3 Sistemas Internos PROCERGS (SI);
- 10.1.4 Sistema de Gestão de Talentos (SGT);
- 10.1.5 Controle de Expedição (CEX);
- 10.1.6 Unicenter Service Desk (USD);
- 10.1.7 Módulos do Sistema EBS – E-Business Suite (ERP da Oracle).

ANEXO C**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE****CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Termo de Confidencialidade define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à segurança dos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto do **Contrato 5963-00** doravante referido apenas como Contrato Principal.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES**Ativo**

Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

- Os ativos de informação, tais como, base de dados e arquivos, Contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;
- Os ativos de *software*, tais como, aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;
- Os ativos físicos, tais como, equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;
- Os serviços, tais como, serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;
- As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;
- Os intangíveis, tais como, reputação e a imagem da Parte.

Confidencialidade

Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

Informação

Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a, comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a, análises, amostras, componentes, Contratos, cópias, croquis, dados, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

Informação Confidencial

Trata-se de qualquer informação identificada pela Parte Reveladora com a expressão “INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL”. Anotações e compilações baseadas em Informações Confidenciais devem ser consideradas como tais.

Informação Liberada

Trata-se da informação identificada pela Parte Reveladora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:

- Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;
- Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados/profissionais;
- Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
- Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Reveladora;
- Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados/profissionais ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação.
- Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Reveladora, a tratá-la diferentemente.
- É expressamente proibido o armazenamento de informações relativas ao objeto deste Contrato, utilizando-se a tecnologia de nuvem.

Organização

Entidade pública ou privada, signatária deste Termo de Confidencialidade.

Parte

Expressão utilizada para referir genericamente as organizações signatárias deste Termo de Confidencialidade.

Parte Receptora

Organização que recebe informações.

Parte Reveladora

Organização que fornece as informações.

Pessoa Autorizada

Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados/profissionais signatários do Contrato Principal ou deste Termo de Confidencialidade e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.

Sigilo

Condição nas quais dados sensíveis são mantidos secretos e divulgados apenas para as Pessoas Autorizadas.

Termo de Confidencialidade

Refere-se ao presente documento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS
--

Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados/profissionais das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato Principal, deverão ser devidamente instruídos sobre a

proteção e manutenção da confidencialidade das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade.

Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.

Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.

Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA QUARTA - DO USO

As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato Principal. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.

CLÁUSULA QUINTA - DA NÃO DIVULGAÇÃO

A Parte Receptora deverá proteger as Informações Confidenciais contra a divulgação a terceiros da mesma forma e com o mesmo grau de cautela com que protege suas informações de importância similar.

CLÁUSULA SEXTA - DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato Principal.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CÓPIAS

As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA OITAVA - DA PROPRIEDADE

O presente Termo de Confidencialidade não implica a concessão, pela Parte Reveladora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informação Confidencial, e serão havidos como de propriedade da Parte Reveladora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA NONA - DA VIOLAÇÃO

As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A pedido da Parte Reveladora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Reveladora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

A pedido da Parte Reveladora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade, sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

As Partes obrigam-se a cumprir todas as obrigações ora contraídas durante a vigência do Contrato Principal e nos 05 (cinco) anos subsequentes ao seu término.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICIDADE

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato Principal e a este Termo de Confidencialidade deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA

Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial ou administrativa, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial ou administrativa em questão

e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

Fica eleito o Foro de Porto Alegre - RS para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente Termo de Confidencialidade.

ANEXO D**CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PROCERGS**

O presente Código de Conduta e Integridade tem por finalidade explicitar os valores e as regras de conduta e integridade a serem observadas nas relações internas e externas da atividade empresarial da PROCERGS, para que a sua Missão seja cumprida com zelo e seus valores respeitados na realização das atividades, negócios e relacionamentos da Companhia.

Este Código deve ser observado pelos membros do Conselho de Administração, membros do Conselho Fiscal, membros do Comitê de Elegibilidade, membros do Comitê de Auditoria Estatutário e Auditoria Interna, Corpo Diretivo, empregados, adidos, estagiários, contratados e qualquer pessoa agindo em nome da Companhia.

Missão e Valores da PROCERGS

Missão da PROCERGS: Ser protagonista na estratégia de Governo Digital, provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão.

Valores da PROCERGS:

Sustentabilidade econômico-financeira;
Inovação contínua;
Valor reconhecido pelo cliente;
Agilidade nas entregas;
Excelência com simplicidade;
Proatividade e comprometimento.

1 Compromissos de Gestão

A PROCERGS, como personalidade jurídica constituída na forma da Lei, formaliza a adoção dos seguintes compromissos de conduta e integridade:

- 1.1 Assegurar o exercício da cidadania, de acordo com os princípios e normas do Estado Democrático de Direito.
- 1.2 Respeitar a diversidade e combater todas as formas de preconceito e de discriminação.
- 1.3 Preservar a idoneidade, bem como a privacidade pessoal e profissional de cada pessoa que trabalha, presta serviços ou se relaciona com a PROCERGS, conforme o previsto na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- 1.4 Promover condições de trabalho que garantam a segurança e a saúde do trabalhador e que possibilitem o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.
- 1.5 Utilizar critérios éticos e de competência funcional no reconhecimento dos empregados.
- 1.6 Assegurar ao empregado o direito à participação em comissões de trabalhadores da PROCERGS, associações de classe ou sindicatos.
- 1.7 Oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes, buscando e mantendo um relacionamento honesto e duradouro.
- 1.8 Contratar fornecedores e prestadores de serviços, baseando-se em critérios estritamente legais e técnicos.
- 1.9 Exigir das empresas fornecedoras de bens e serviços que respeitem os princípios éticos e os

compromissos de conduta estabelecidos neste Código e estejam adequadas à Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, enquanto perdurarem seus contratos com a PROCERGS.

- 1.10 Comprometer-se com o desenvolvimento sustentável da Companhia, seja no âmbito econômico/financeiro e no acompanhamento dos avanços tecnológicos, seja no âmbito da sustentabilidade ambiental atendendo à legislação sobre o assunto, no que couber.
- 1.11 Acatar e contribuir com fiscalizações e controles do poder público.
- 1.12 Recusar contribuição para partidos políticos, candidatos ou campanhas. Não fazer campanha política de candidatos a cargos eletivos e nem constranger integrantes da Força de Trabalho a fazê-lo.
- 1.13 Repudiar e punir ato que caracterize corrupção ou fraude de qualquer espécie, com atenção especial aos que disciplinam as leis Anticorrupção – Lei nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 15.228/2018.
- 1.14 Prevenir que qualquer pessoa da Companhia venha a infringir o conflito de interesses no relacionamento com partes interessadas ou relacionadas, com atenção especial ao que disciplina a Lei nº 12.813/2013 – Lei Conflito de Interesses no exercício de cargo ou emprego público e complementada pela Legislação Estadual nº 12.036/2003 e nº 12.980/2008.
- 1.15 Orientar e treinar seus empregados, divulgando a importância de um tratamento adequado dos dados pessoais e dos dados pessoais sensíveis, que garanta a preservação da privacidade.

2 Compromissos dos Integrantes da Força de Trabalho

Para efeitos deste Código, a Força de Trabalho compreende: conselheiros, membros dos comitês estatutários, diretores, empregados, adidos, estagiários, contratados e qualquer pessoa agindo em nome da Companhia.

É fundamental que as atitudes e comportamentos não tragam prejuízo para si ou outrem. Assim, independente de cargo ou posição hierárquica ocupada, constituem compromissos de conduta que todos devem cumprir:

- 2.1 Realizar seu trabalho e assumir as responsabilidades inerentes ao exercício do seu cargo ou função, empreendendo os melhores esforços e técnicas e seguindo práticas-padrão ou orientações específicas recebidas.
- 2.2 Reconhecer erros cometidos e comunicar imediatamente seu superior hierárquico, buscando minimizar ou reparar eventuais perdas ou prejuízos daí decorrentes.
- 2.3 Dispor-se a trabalhar em horário extraordinário para a conclusão de trabalhos, cuja inexecução possa trazer prejuízos à PROCERGS.
- 2.4 Tratar com respeito e atenção a todos, independentemente de cargo ou posição hierárquica.
- 2.5 Zelar pelo patrimônio da PROCERGS, evitando danos a sua imagem, aos equipamentos e instalações.
- 2.6 Manter-se informado através dos vários canais de comunicação da PROCERGS sobre notícias, avisos, regulamentações e resoluções da Companhia.
- 2.7 Apresentar-se de forma adequada, compatível com a natureza da função ou serviço.
 - 2.7.1 Situações excepcionais serão analisadas pela chefia imediata e da Área de Recursos Humanos.
- 2.8 Apresentar-se ao serviço em condições físicas e psíquicas adequadas ao ambiente de trabalho.
- 2.9 Zelar pelo cumprimento deste Código, questionando orientações contrárias aos princípios e valores nele expressos, não compactuando, nem se omitindo nos casos em que o mesmo esteja sendo infringido.
- 2.10 Estar atento aos dados ou informações pessoais que manipula, zelando e se responsabilizando pelo fluxo e tratamento adequado desses dados, assegurando a privacidade dos seus titulares e evitando o vazamento destas informações.

3 Os Integrantes da Força de Trabalho não poderão praticar qualquer um dos atos abaixo relacionados

- 3.1 Exercer atividade profissional ou comercial, alheia ao contrato de trabalho com a PROCERGS, durante o expediente de trabalho, com ou sem fins lucrativos, ou ainda, independentemente de horário, exercer atividade que constitua prejuízo ou concorrência, direta ou indireta, com as atividades da PROCERGS.
- 3.2 Utilizar, de forma abusiva, para fins pessoais, o tempo, equipamentos, instalações e tecnologias disponibilizadas pela PROCERGS.
- 3.3 Fazer uso particular ou repassar a terceiros, sem autorização expressa, tecnologias, metodologias, know-how ou informações de propriedade ou sob a guarda da PROCERGS.
- 3.4 Alterar ou deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dado de responsabilidade da PROCERGS ou de terceiros.
- 3.5 Prejudicar deliberadamente a reputação da PROCERGS, de integrantes da Força de Trabalho, clientes, fornecedores, órgãos governamentais ou de qualquer outro profissional ou empresa com quem a Companhia mantenha relacionamento comercial.
- 3.6 Coagir ou aliciar alguém, de forma pessoal ou através dos meios de comunicação disponibilizados pela Companhia, com objetivos de natureza político-partidária, nem promover ou participar de quaisquer atividades de natureza política, eleitoral ou ideológica no local de trabalho.
- 3.7 Valer-se da sua posição hierárquica, acesso privilegiado a informações ou influências para obter vantagens, facilidades ou benefícios indevidos para si ou outrem, ou para constranger e coagir alguém com o objetivo de obter favores ou minar a sua dignidade ou autoestima (ex. assédio sexual ou moral).
- 3.8 Oferecer quaisquer benefícios ou vantagens, a qualquer título, a representantes de clientes ou fornecedores, visando a obter favores, preferências ou atendimento de qualquer pleito para si ou para a PROCERGS.
- 3.9 Aceitar, sob nenhuma forma, presentes ou outras vantagens de partes com as quais a PROCERGS contrate ou possa vir a contratar, exceto brindes promocionais de pequeno valor.
- 3.10 Negociar ou propor relações comerciais com empresas em que o empregado ou pessoas de seu relacionamento familiar tenham interesse ou participação direta ou indireta.
- 3.11 Ser conivente, solidário ou omissivo com prática ilícita realizada por outro empregado ou por terceiro referente a assuntos da PROCERGS.
- 3.12 Facilitar ações de terceiros que resultem em prejuízo ou dano para a PROCERGS.
- 3.13 Participar ou ser conivente com qualquer ato que configure corrupção ou fraude.
- 3.14 Manter sob sua subordinação imediata, cônjuge, companheiro(a) ou parente, até o 2º grau civil.
- 3.15 Fazer circular listas, abaixo-assinados, promover sorteios, rifas ou apostas de qualquer natureza ou para quaisquer fins, exceto com a permissão da Diretoria.
- 3.16 Usar o e-mail corporativo para fins pessoais, incluindo o fornecimento do mesmo em cadastros comerciais.
- 3.17 Manipular dados pessoais de colegas, clientes ou fornecedores se não for estritamente no cumprimento de seu trabalho, de acordo com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- 3.18 Omitir-se de informar seu superior imediato, quando identificar situações em que os dados pessoais de colegas, clientes ou fornecedores estiverem sendo utilizados de forma insegura, com risco de vazamento.

4 Regras de Conduta para o Uso de Redes e Mídias Sociais

Os conteúdos publicados pelos integrantes da Força de Trabalho da PROCERGS em mídias sociais poderão ser vinculados à imagem da Companhia. Por isso, todos devem avaliar o que publicam ou comentam a respeito da PROCERGS, colegas de trabalho, seus clientes e fornecedores. Tais citações podem ser consideradas provas jurídicas, dependendo da situação.

4.1 É vedado aos Integrantes da Força de Trabalho:

- 4.1.1 participar em comunidades, grupos, etc. que estimulem atos de ilegalidade;
- 4.1.2 usar as mídias sociais para infringir direitos autorais e de propriedade intelectual, bem como publicar dados ou informações pessoais sem o consentimento do titular do dado;
- 4.1.3 criar perfis institucionais relacionados à PROCERGS sem a devida autorização;
- 4.1.4 usar a identificação visual da PROCERGS em perfis de grupos, pessoais e profissionais;
- 4.1.5 utilizar o e-mail corporativo (@procergs.rs.gov.br) em seus perfis nas mídias sociais;
- 4.1.6 divulgar informações e imagens sobre a Companhia, inclusive as contidas na Intranet, sem autorização;
- 4.1.7 abordar em mídias sociais assuntos ou informações sobre colegas, clientes e fornecedores da PROCERGS ou situações que os envolvem no seu dia a dia de trabalho.

4.2 Orientações:

- 4.2.1 divulgar materiais disponíveis no site da PROCERGS somente com a informação da fonte;
- 4.2.2 verificar a veracidade das informações antes de compartilhá-las;
- 4.2.3 informar imediatamente seu superior imediato, quando identificar, nas mídias sociais, algum comentário sobre a PROCERGS que mereça atenção;
- 4.2.4 os integrantes da Força de Trabalho, para manifestação em nome da PROCERGS, devem solicitar autorização e informar a respectiva função na Companhia, sem utilizar pseudônimos ou apelidos;
- 4.2.5 divulgar fatos, fotos e imagens somente com prévia autorização das pessoas nela inseridas. Cuidar para que a imagem captada e divulgada não seja prejudicial à honra e reputação da pessoa ou da Companhia ou que possa ser usada para obter acesso a informações importantes ou sigilosas por meio da persuasão, enganação ou exploração da confiança das pessoas (prática conhecida como engenharia social);
- 4.2.6 cuidar ou evitar expor nas redes, dados pessoais, a situação econômico-financeira, localizações e informações sobre a rotina pessoal e profissional própria e de familiares, pois essa prática pode colocar em risco a segurança própria, dos familiares e da PROCERGS.

5 Canal de Denúncias

Denúncias internas e externas relativas ao descumprimento deste Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais poderão ser feitas por meio do Canal de Denúncias disponível no site oficial da PROCERGS. Elas poderão ser identificadas ou sigilosas, de forma a garantir que não haja retaliação ao denunciante.

6 Sanções pelo Descumprimento

A não observância dos princípios e compromissos contidos no presente Código de Conduta e Integridade pode implicar em sanções disciplinares, que serão precedidas de uma análise criteriosa dos fatos, tendo como base ética os valores universais de boa conduta e o respeito à verdade e à legalidade.

6.1. Sanções aplicáveis aos membros conselheiros, de comitê estatutário ou do corpo diretivo da Companhia:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Exoneração ou destituição.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por membro de comitê estatutário ou do corpo diretivo, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá ao Conselho de Administração da Companhia, com base em parecer da área de Compliance e da área de Auditoria Interna.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por conselheiro, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá à Assembleia Geral dos Acionistas, com base em parecer da área de Compliance e da área de Auditoria Interna.

6.2. Sanções aplicáveis aos integrantes do corpo de empregados da Companhia:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão temporária;
- Demissão.

A análise da gravidade e a indicação da pena a ser aplicada, pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por integrante do corpo de empregados, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá à Comissão de Ética designada para esse fim, constituída por pelo menos 3 (três) integrantes das seguintes áreas: Recursos Humanos, Compliance e Jurídica Trabalhista, competindo-lhe analisar e julgar as questões a ela submetidas, recomendando correção de conduta ou sanções disciplinares. A Comissão será dotada de independência e autonomia funcionais, cabendo à Diretoria, no caso de conflito de interesses, a decisão final.

6.3. Sanções aplicáveis aos fornecedores de bens e serviços à Companhia:

- Advertência por escrito;
- Multa prevista no contrato;
- Rescisão do contrato;
- Suspensão temporária de contratar com a Companhia.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por pessoa de empresa fornecedora de bens e serviços, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, ou a irregularidade apontada pela área de Auditoria Interna, identificada durante um procedimento de auditoria, caberá à Diretoria da Companhia, sugeridas pela Comissão de Ética designada para esse fim, constituída por pelo menos 3 (três) integrantes das seguintes áreas: Recursos Humanos, Compliance e Jurídica.

7 Divulgação, Atualização, Manutenção, Assinatura e Aprovação do Código

Constantemente, o presente Código de Conduta e Integridade deve ser divulgado a toda a Força de Trabalho nos meios de comunicação da Companhia e disponibilizado no seu site Institucional e na intranet, aba Gestão de Pessoas. A área de Recursos Humanos deverá manter instrumentos atualizados que comprovem a tomada de ciência e assunção de compromisso de cumprimento do Código por todos os integrantes da Força de Trabalho.

A área de Recursos Humanos e a área de Desenvolvimento Organizacional, em conjunto com a área de Compliance e a área Jurídica Trabalhista, deverão manter este Código atualizado, com revisão mínima anual.

O treinamento periódico, no mínimo anual, sobre o Código de Conduta e Integridade, a toda a Força de Trabalho, e sobre a Política de Gestão de Riscos, aos administradores, deve ser realizado pela Área de Recursos Humanos, com monitoramento da Área de Compliance.

Cada atualização do presente Código, será submetida à assinatura da Diretoria e aprovada pelo Conselho de Administração.

8 Referências

Documentos externos utilizados como referência para elaboração deste Código de Conduta e Integridade:

- 8.1 Códigos de Ética e de Conduta de empresas privadas e estatais;
- 8.2 Estatuto dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul;
- 8.3 Lei nº 12.813/2013;
- 8.4 Lei nº 12.846/2013;
- 8.5 Lei nº 13.303/2016;
- 8.6 Lei nº 13.709/2018;
- 8.7 Lei Estadual nº 12.036/2003;
- 8.8 Lei Estadual nº 12.980/2008;
- 8.9 Lei Estadual nº 15.228/2018.

ANEXO E**ATO DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR E FISCAL DO CONTRATO****CONTRATO: 5963-00****Nº DO PROCESSO: 24/0489-0000619-1 – Pregão/2024.**

O Diretor-Presidente da PROCERGS, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

- 1 **Designar** o funcionário Marcelo Barrionuevo Lago, cargo ANC, matrícula 55145, CPF nº 949.183.090-20, lotado na GTI, na função de **Gestor do Contrato** celebrado entre a PROCERGS e a CONTRATADA, tendo previstas as atribuições na Instrução de Serviço Gestão de Contratos de Despesa.
- 2 **Designar** o funcionário Daniel Becker Bighelini, cargo TI, matrícula 53322, CPF 741.134.880-34, lotado na GTI, na função de **Fiscal do Contrato** celebrado entre a PROCERGS e a CONTRATADA, tendo previstas as atribuições na Instrução de Serviço Gestão de Contratos de Despesa.
- 3 No exercício de suas funções deverão os funcionários empregar todo o zelo e diligência possíveis, acompanhando atentamente a execução do objeto contratado, de modo a preservar as especificações nele contidas, assim como aquelas indicadas em seus anexos e na proposta da CONTRATADA, determinando, sempre que necessário, as correções e adequações que se mostrem necessárias.
- 4 Quaisquer ocorrências deverão ser devidamente anotadas e notificadas, por escrito, à CONTRATADA, devendo os funcionários comunicar o fato para a sua chefia imediata, recomendando a adoção das providências cabíveis e, se for o caso, aplicação de penalidades pertinentes, após regular procedimento de apuração.
- 5 Os funcionários declaram ter ciência do previsto na Instrução de Serviço - Gestão de Contratos de Despesa.

LUIZ FERNANDO SALVADORI ZACHIA,
Diretor-Presidente

MARCELO BARRIONUEVO LAGO,
Gestor do Contrato

DANIEL BECKER BIGHELINI,
Fiscal do Contrato