



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

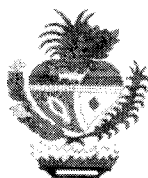
### 1) DO OBJETO

O objetivo desta contratação é atender a demanda latente por modernização das rotinas operacionais atinentes aos serviços prestados no âmbito da PGE. No que se refere a modernização, tem-se por óbvio, que o uso da tecnologia da informação pressupõe o meio de alçada para se conquistar tal objetivo e, neste sentido, a contratação do objeto descrito nesta requisição é ação preponderante para permitir vãs as atividades que alicerçam a inovação.

### 2) QUADRO DE COMPLEXIDADE

O quadro de complexidade define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalentes:

Complexidade da Atividade	Definição das Atividades	Equivalência (Peso)
Baixa	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	1 (um)
Intermediária	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajuste de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento de falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	2 (dois)
Alta	Implementação de novos serviços, criação de 6 (seis) procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção	3 (três)



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACÃO

	do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	
--	--	--

**3) DESCRIÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE MODELAGEM, DIAGNÓSTICO, REDESENHO E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS.**

**3.1) Planejamento da Iniciativa**

O planejamento da iniciativa consiste na elaboração do plano de projeto para cada iniciativa de modernização, originando a ordem de serviço para execução e entrega dos produtos e serviços.

**3.2) Modelagem do Processo Atual – até 15 (quinze) atividades**

A modelagem do processo atual prevê a construção de diagramas e documentação do processo alvo de modernização, utilizando a ferramenta de gestão de processos fornecida.

**3.3) Diagnóstico do Processo**

Após a modelagem do processo atual, é necessária a realização de diagnóstico para proposição das melhorias necessárias para modernização ou inovação do processo em questão.

**3.4) Modelagem do Processo Futuro – até 15 (quinze) atividades**

O processo futuro resulta da análise do diagnóstico e proposição de melhorias e inovação do processo alvo. Neste momento se decide pela automação ou não do processo em análise.

**3.5) Especificação de Requisito a partir do processo**

Decidido pela automação, a partir do processo redesenhado, os requisitos para automação são definidos e documentados para apoio à implementação do processo.

**3.6) Desenho da arquitetura da solução**

A arquitetura da solução prevê o desenho e documentação de diagramas para representar a arquitetura sob a qual o processo será automatizado.

**3.7) Prototipação do processo automatizado com até 3 interfaces**

A prototipação facilita o entendimento do processo que será automatizado para que o gestor do processo possa visualizar como será implementado tal processo.

**3.8) Desenvolvimento de Regras de Negócio para automação do processo**

As regras de negócio são levantadas em tempo de modelagem do processo. A partir daí é necessário a implementação dos códigos necessários à implantação das regras.

**3.9) Desenvolvimento de Interfaces**

Os processos automatizados são representados pelas telas e interfaces por meio das quais os



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

gestores e executores dos processos executam suas atividades.

- 3.9.1) Desenvolvimento de Interface nível 1: interface com 1 tipo de registro com máximo de 15 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com máximo de 4 dados primitivos cada.
- 3.9.2) Desenvolvimento de Interface nível 2: Interface com 1 tipo de registro com mínimo de 16 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com 5 a 15 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com máximo de 4 dados primitivos cada.
- 3.9.3) Desenvolvimento de Interface nível 3: interface com 2 tipos de registros com mais de 16 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com mais de 5 dados primitivos cada.

### **3.10) Relatórios**

Os relatórios são as saídas tradicionais dos sistemas, porém no caso em questão consiste na representação dos resultados dos processos automatizados em execução

- 3.10.1) **Implementação de Relatório nível 1: até 6 campos acesso a 1 tabela;**
- 3.10.2) **Implementação de Relatório nível 2: até 15 campos acesso a 2 tabelas;**
- 3.10.3) **Implementação de Relatório nível 3: acima de 15, acima de 2 tabelas.**

### **3.11) Painéis de Monitoramento**

Para monitoramento dos processos, serão utilizados painéis de monitoramento que deverão ser desenvolvidos a partir das melhores práticas para geração de informações gerenciais em tempo real.

- 3.11.1) **Painel de Monitoramento de Processo nível 1: até 3 gráficos**
- 3.11.2) **Painel de Monitoramento de Processo nível 2: até 6 gráficos**
- 3.11.3) **Painel de Monitoramento de Processo nível 3: até 10 gráficos**

### **3.12) Integração dos Processos**

- 3.12.1) Os processos são horizontais nas organizações, portanto para a automação de um processo, será necessário a integração com aplicações e outros processos que fazem interface com o processo automatizado. Deverão ser utilizadas as melhores práticas de desenvolvimento de aplicações orientadas a serviço (SOA), por meio de utilização de *webservices* desenvolvidos em JAVA e demais recursos oriundos dessa arquitetura.
- 3.12.2) Integração de processo automatizado nível 1: Integração com 1 tipo de registro com máximo de 19 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com máximo de 5 dados primitivos cada.
- 3.12.3) Integração de processo automatizado nível 2: Integração com 1 tipo de registro com mínimo de 20 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com 6 a 19 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com máximo de 5 dados primitivos cada.
- 3.12.4) Integração de processo automatizado nível 3: Integração com 2 tipos de registros com mais de 20 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com mais de 6 dados



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

primitivos cada.

**3.13) Modelagem de Dados**

Os processos automatizados serão executados sobre o banco de dados da PGE, portanto a modelagem de dados é necessária para elaboração do ambiente de persistência para guarda dos dados dos processos.

3.13.1) Modelagem de Dados nível 1: até 15 tabelas

3.13.2) Modelagem de Dados nível 2: até 20 tabelas

3.13.3) Modelagem de Dados nível 3: acima de 20 tabelas

**3.14) Teste do Processo Automatizado**

Para disponibilização dos processos automatizados, testes unitários e integrais deverão ser executados por profissionais especializados nesse tipo de serviço.

**3.15) Operação assistida de apoio à implantação do Processo automatizado**

Após o desenvolvimento do processo, a equipe de prestação de serviços deverá apoiar na implantação do processo, com workshops, treinamento, apresentações e demais técnicas necessárias para plena implantação do processo dentro das responsabilidades da consultoria.

**3.16) Administração e Sustentação de Servidor de Aplicação para disponibilização do processo automatizado**

Consistem em atividades para manter os serviços de infraestrutura de aplicações disponível para a execução dos processos.

**3.17) Administração e Sustentação de Banco de Dados para implementação de Cadastros**

Consistem em atividades para manter os serviços de infraestrutura de banco de dados disponível para a execução dos processos.

**3.18) Treinamento nas tecnologias e metodologias envolvidas**

Os treinamentos serão solicitados sob demanda na medida em que for necessário preparar o corpo técnico para prestação dos serviços. Os treinamentos devem ser orientados as tecnologias e metodologias utilizadas na PGE.

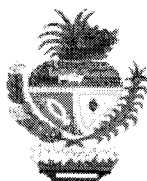
**3.19) Previsão do Quantitativo de Serviços de Modelagem, Diagnóstico, Redesenho e Automação de Processos**

Descrição do Item de Serviço (A)	Qtd. para execução do serviço (B)	Complexidade (C)	Qtd. aplicada a complexidade por unidade de serviço (B * C)	Quantidade de Serviço (D)	Total estimado por tipo de serviço (B * C) * D
Planejamento da Iniciativa	40 UST	Alta	120 UST	10	1200 UST
Modelagem do Processo Atual – Até 20	24 UST	Intermediária	48 UST	10	480 UST



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

(vinte) atividades		ia			
Diagnóstico do Processo	16 UST	Intermediária	32 UST	10	320 UST
Modelagem do Processo Futuro – Até 20 (vinte) atividades	24 UST	Alta	72 UST	10	720 UST
Especificação de Requisito a partir do processo	40 UST	Intermediária	80 UST	10	800 UST
Desenho da arquitetura da solução	40 UST	Intermediária	80 UST	10	800 UST
Prototipação do processo automatizado com até 5 interfaces	40 UST	Intermediária	80 UST	10	800 UST
Desenvolvimento de Regras de Negócio para automação do processo	24 UST	Alta	72 UST	10	720 UST
Desenvolvimento de Interface nível 1: Interface com 1 tipo de registro com no máximo de 20 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com máximo de 6 dados primitivos cada	36 UST	Baixa	36 UST	120	4320 UST
Desenvolvimento de Interface nível 2: Interface com 1 tipo de registro com mínimo de 21 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com 7 a 20 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com máximo de 6 dados primitivos cada	60 UST	Intermediária	120 UST	260	31200 UST
Desenvolvimento de Interface nível 3: Interface com 2 tipos de registros com mais de 21 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registro com mais de 6 dados primitivos cada	80 UST	Alta	240 UST	260	62400 UST
Implementação de relatório nível 1: até 6 campos acesso a 1 tabela	16 UST	Baixa	16 UST	100	1600 UST
Implementação de relatório nível 2: até 15 campos acesso a 2 tabelas	24 UST	Intermediária	48 UST	80	3840 UST
Implementação de relatório nível 3: acima de 15 campos, acima de 2 tabelas	40 UST	Alta	120 UST	60	7200 UST
Painel de monitoramento de processo nível 1: até 3 gráficos	24 UST	Baixa	24 UST	50	1200 UST
Painel de monitoramento de processo nível 2: até 6 gráficos	40 UST	Intermediária	80 UST	20	1600 UST
Painel de monitoramento de processo nível 3: até 10 gráficos	80 UST	Alta	240 UST	10	2400 UST



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Integração de processo automatizado em padrão SOA nível 1: Integração com 1 tipo de registro com máximo de 19 dados primitivos; ou 2 tipos de registro com máximo de 5 dados primitivos cada	24 UST	Baixa	24 UST	60	1440 UST
Integração de processo automatizado em padrão SOA nível 2: Integração com 1 tipo de registro com mínimo 20 dados primitivos; ou 2 tipos de registro com 6 a 19 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com máximo de 5 dados primitivos cada	40 UST	Intermediária	80 UST	40	3200 UST
Integração de processo automatizado em padrão SOA nível 3: Integração com 2 tipo de registro com mais de 20 dados primitivos; ou mais de 3 tipos de registro com mais de 6 dados primitivos cada	80 UST	Alta	240 UST	24	5760 UST
Modelagem de dados nível 1: até 15 tabelas	24 UST	Baixa	24 UST	20	480 UST
Modelagem de dados nível 2: até 20 tabelas	40 UST	Intermediária	80 UST	10	800 UST
Modelagem de dados nível 3: acima de 20 tabelas	80 UST	Alta	240 UST	10	2400 UST
Teste do processo automatizado	40 UST	Intermediária	80 UST	12	960 UST
Operação assistida de apoio à implantação do processo automatizado	40 UST	Intermediária	80 UST	10	800 UST
Administração e Sustentação do Servidor de Aplicação para disponibilização do processo automatizado	40 UST	Intermediária	80 UST	10	800 UST
Administração e sustentação de banco de dados para implementação de cadastros	40 UST	Intermediária	80 UST	12	960 UST
Treinamento nas tecnologias e metodologias envolvidas	40 UST	Baixa	40 UST	20	800 UST
<b>QUANTIDADE TOTAL DE UST</b>					<b>140.000 UST</b>

**4) QUANTITATIVO DE SERVIÇO DE MODELAGEM, DIAGNÓSTICO, REDESENHO E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS**

SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
---------	---------	------------	------------	-------------



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Modelagem, Diagnóstico, Redesenho e Automação de Processos	UST	140.000	R\$ 79,81	R\$11.172.933,33
--	-----	---------	-----------	------------------

Valor total: R\$ 11.172.933,33 (Onze milhões cento e setenta e dois mil novecentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).

## 5) METODOLOGIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Todo e qualquer serviço a ser prestado será executado mediante uma Ordem de Serviço (OS) autorizada pelo Gestor do Contrato, que será considerada parte integrante do contrato firmado entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, na qual serão detalhados os Itens de Serviço, a quantidade de UST necessária para cada serviço, os produtos e o prazo de execução da OS.

5.1) Uma OS conterà os seguintes elementos estabelecidos a seguir transcritos:

O modelo de ordem de serviço, sempre que houver a previsão de que as demandas contratadas ocorrerão durante a execução contratual, e que deverá conter os seguintes campos:

5.1.1) **A definição e especificação dos serviços a serem realizados;**

5.1.2) **O volume de serviços solicitados e realizados, segundo as métricas definidas;**

5.1.3) **Os resultados ou produtos solicitados e realizados;**

5.1.4) **O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;**

5.1.5) **Os custos da prestação do serviço, com a respectiva metodologia utilizada para a quantificação desse valor;**

5.1.6) **A avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador;**

5.1.7) **A identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pela ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa contratada.**

5.2) O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Serviços Executados, contendo a situação dos serviços solicitados na OS, o Item de Serviço, a Demanda, o Serviço Técnico, as UST realizadas, o detalhamento das atividades executadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução. Os relatórios também poderão ser disponibilizados diretamente na ferramenta de gestão de processos ofertada;

5.3) Sem ônus adicionais à **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar sistema informatizado, com as características mínimas descritas neste Termo de Referência para a elaboração, controle, emissão e acompanhamento das OS do Contrato, bem como, para acompanhamento dos serviços demandados e executados, formalização dos prazos de cada ocorrência/demanda, documentação dos ANS, geração e consolidação dos Relatórios de Serviços Executados, do Catálogo de Serviços e outros.

5.4) A base de dados deste sistema deverá estar devidamente normalizada e documentada e deverá ser disponibilizada à **CONTRATANTE** sempre que solicitada e, obrigatoriamente, ao final da vigência da contratação, sendo parte integrante da transição ao final do contrato;



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 5.5) A quantidade de UST remanescente de serviços contratados e não demandados, pode ser remanejada, total ou parcial, para outros itens de serviços;
- 5.6) Nesse modelo de contratação não se caracteriza a subordinação direta e nem personalidade visto que:
- 5.6.1) **Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências da CONTRATANTE;**
  - 5.6.2) **Não haverá nenhuma relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.**

## 6) ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

- 6.1) O acompanhamento do contrato inclui as tarefas de apoio relacionadas com o planejamento, acompanhamento, controle, avaliação e comunicação da situação dos serviços, bem como, a formalização do Catálogo de Serviço. As atividades a cobrir são:
- 6.1.1) **Alimentar os relatórios necessários para o controle de serviço;**
  - 6.1.2) **Acordar junto a CONTRATANTE as estimativas de Unidades de Serviços Técnicos (UST) das tarefas planejadas, respeitando os limites estabelecidos na tabela “PREVISÃO DO QUANTITATIVO DE SERVIÇOS”;**
  - 6.1.3) **Elaborar e realizar o acompanhamento dos cronogramas de trabalho;**
- 6.2) Para apoio a esse acompanhamento, a **CONTRATADA** deverá fornecer, sem custos para a **CONTRATANTE**, Sistema de Gerenciamento de Demandas com no mínimo as seguintes características:
- 6.2.1) **Sistema de Gerenciamento de Demandas**
    - 6.2.1.1) **Funcionalidades e características gerais de funcionamento do SGD;**
      - a) Disponível 100% para acesso via web;
      - b) Deve promover a atuação conjunta e colaborativa entre o **CONTRATANTE** e o contratado para a execução incremental, no que couber a cada um dos perfis, dos processos de gerenciamento das demandas;
      - c) Deve utilizar dispositivos de alerta para informar aos responsáveis pela execução das tarefas previstas nos processos sobre a necessidade de realizar determinadas ações;
      - d) Deve possuir funcionalidade de monitoramento dos processos suportados em tempo real, bem como prevê o tratamento e o relacionamento entre os dados para formação de indicadores que são apresentados em painéis de gestão (dashboards);
    - 6.2.1.2) **Funcionalidades e características gerais de acesso e de operação do SGD**
      - a) Dispõe de ambientes de acesso e de operação distintos, porém integrados, para a **CONTRATANTE** e a empresa **CONTRATADA**;





**ESTADO DE GOIÁS**  
**PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- b) A organização e a apresentação dos dados relativos à gestão de demandas consideram a utilização de recursos de parametrização de pesquisas;
- c) O ambiente de operação prevê a funcionalidade de troca e registro de informações entre a **CONTRATANTE** e a empresa **CONTRATADA**;
- d) Permite a restrição de acesso aos procedimentos, aos documentos e às informações por meio das definições de papéis e regras de negócio identificadas nos processos suportados pelo SGD;

**6.2.1.3) Funcionalidades e características específicas para o módulo de gestão de contratos**

- a) Cadastramento dos contratos;
- b) Programação da execução dos contratos;
- c) Ativação dos contratos, para que os mesmos comecem a produzir seus efeitos legais;
- d) Cadastramento das OS's ou Autorizações de Fornecimento baseados nas informações dos itens dos contratos ou na programação da execução;
- e) Acompanhamento da evolução na execução das Ordens de Serviço registradas pelo fornecedor e visualizadas pelo gestor do contrato;
- f) Homologação das Ordens de Serviço;
- g) Cadastramento de aditivos, mantendo todo o histórico do contrato desde o cadastramento;
- h) Encerramento dos contratos.
- i) Prevê a possibilidade de estruturar o objeto do contrato em itens quantificáveis e mensuráveis;
- j) Possibilita a programação de execução do contrato em conformidade com suas respectivas vigências, itens estabelecidos, quantidades e valores;
- k) Contempla a emissão das ordens de serviço (OS) e/ou autorizações de fornecimento (AF) com a especificação dos produtos (entregáveis) e respectivas quantidades, devidamente relacionados aos itens que compõem o objeto do contrato e observando seus limites contratuais. A emissão das OS's ou AF's poderá ocorrer a partir dos dados cadastrados na programação de execução do contrato;
- l) Consta a funcionalidade em que o fornecedor informe periodicamente sobre o avanço da execução das os's, até suas respectivas finalizações;
- m) Consta a funcionalidade de homologação os's, onde o gestor poderá homologar os serviços prestados até o limite estabelecido nas respectivas os's, sendo que no caso de homologação parcial ou não homologação o aplicativo prevê o registro das justificativas;
- n) O aplicativo apresentará, quando existirem, as informações cadastradas em acordos de níveis de serviço, para subsidiar a etapa de homologação das os's;
- o) Consta a funcionalidade de controle de saldos dos contratos, considerando, inclusive, as diferenças que possam existir entre as quantidades autorizadas (os's ou afs) e as quantidades efetivamente homologadas;
- p) Consta a funcionalidade de autorização de faturamento para que o gestor do contrato, com base na homologação realizada pelo gestor da os, autorize o fornecedor a realizar o faturamento devido;
- q) O aplicativo prevê a parametrização de alertas (periodicidade, destinatário, mensagem), com vistas a notificar previamente às partes interessadas sobre ações



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

que devem ser desenvolvidas na gestão dos contratos;

- 6.3) Os serviços prestados no ambiente da **CONTRATANTE**, serão no horário entre 07:30 e 17:30hs, nos dias considerados úteis. As horas compreendidas neste horário são denominadas horas úteis;
- 6.4) Todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas a demandas devidamente registradas no Sistema de Gestão de Demandas a ser fornecido pela **CONTRATADA**;

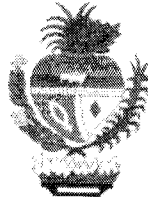
## 7) CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

O objeto do fornecimento será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93, conforme:

- 7.1) Provisoriamente, na apresentação dos produtos definidos na Ordem de Serviço, acompanhados da devida Nota Fiscal, devendo neste momento ser realizada conferência inicial por responsável da **CONTRATANTE** e, se identificada a conformidade com a OS, o canhoto da Nota Fiscal é assinado e será considerado como Termo de Recebimento Provisório;
- 7.2) Definitivamente: após nova conferência e verificação por Gestor competente da **CONTRATANTE** e, se confirmada a conformidade com as exigências da Ordem de Serviço, a Nota Fiscal será atestada e será considerada como Termo de Recebimento Definitivo;
- 7.3) A **CONTRATANTE** rejeitará, no todo ou em parte, os fornecimentos executados em desacordo com o disposto neste Termo de Referência. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os fornecimentos foram executados em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, os responsáveis da **CONTRATANTE** notificarão a empresa fornecedora para que a mesma providencie a correção necessária dentro dos prazos de recebimento;
- 7.4) Independentemente da aceitação, a **CONTRATADA** deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições de Garantia; obrigando-se a corrigir aquele que apresentar erro ou defeito, no prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**;

## 8) MÉTRICA UTILIZADA E DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 8.1) Considerando que contratações de serviços de tecnologia da informação são imprescindíveis para que a PGE exerça satisfatoriamente sua competência, importa conhecer os parâmetros e critérios objetivos que serão adotados de forma a aferir a efetiva entrega dos produtos e serviços e a adequabilidade dos preços praticados.
- 8.2) Quando a administração está, por exemplo, contratando a construção de um edifício, soa natural que ela remunere as empresas contratadas pelos serviços prestados e pelos insumos aplicados na obra. Para isso faz uso de técnicas que permitem identificar, com considerável grau de precisão, os quantitativos de serviços e materiais empregados. Já na contratação de serviços de



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

tecnologia da informação, mesmo que se faça uso de técnicas e ferramentas de engenharia de software, a quantificação e precificação dos serviços prestados ainda não têm a mesma precisão daquelas utilizadas pela engenharia civil. Referido cenário impõe que sejam usadas métricas específicas para medir o produto, tanto a priori, por meio de estimativas, quanto a posteriori, por meio de aferição do que foi entregue para fins de recebimento e pagamento.

- 8.3) Quando se fala em obras civis, a unidade metros quadrados ( $m^2$ ) é vista como boa opção, por ser de fácil entendimento, inclusive pelo público em geral. Nesse sentido, citam-se alguns exemplos: assentamento de  $x m^2$  de porcelanato, pintura de  $y m^2$  de parede em alvenaria, entre outros.
- 8.4) Por outro lado, as medidas relativas a serviços de tecnologia da informação não são tão diretas ou tangíveis. Isto porque em um primeiro momento pode-se imaginar diversas possíveis unidades diferentes, como linhas de código, número de arquivos manipulados, número de telas, campos, casos de uso, entre outras. Além de serem diferentes enquanto artefatos, elas também são diferentes entre si, já que o número de linhas de código entre linguagens de programação diferentes não se equivale e que, por exemplo, uma tela de terminal baseado em caracteres é diferente de uma tela gráfica, baseada em browser, ou de um aplicativo móvel, mas todas são telas.
- 8.5) Os serviços definidos no catálogo, item 2 deste termo, serão pagos com base em resultados e a métrica utilizada é a Unidade de Serviço Técnico, ou UST, que se compatibiliza com a Súmula TCU 269, descrita a seguir:
- 8.5.1) *“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”*
- 8.6) UST - Unidade de Serviço Técnico, é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas.
- 8.7) O Acordo de Nível de Serviço (ANS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível máximo esperado;

A instituição e o estabelecimento dos parâmetros de níveis de serviços encontram respaldo e assento no Tribunal de Contas da União, como transcrevemos a seguir:

*“A prestação de um bom serviço para os cidadãos é, em última instância, o negócio de toda Instituição pública. A definição do que é um “bom serviço”, sintonizando as expectativas dos clientes com a oferta, é exatamente o que constitui um acordo de nível de desempenho (SLA, sigla do inglês Service Level Agreement).*

*No caso de um acordo de nível de desempenho de TI é definida a qualidade dos serviços de TI em função das necessidades da organização, quantificadas e especificadas para cada serviço. Assim, a disponibilidade*



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACÃO

*da infraestrutura de rede, o desempenho dos sistemas, o tempo de solução de problemas e outros dados semelhantes costumam constituir indicadores dos documentos de acordos de níveis de serviço, e devem ser adequadamente verificados e tratados quando detectadas falhas, de modo a atender às necessidades do negócio. Sem a definição de tais indicadores, fica difícil responder à questão:*

*“os serviços de TI da minha organização estão adequados às necessidades do negócio?”. Igualmente, fica difícil priorizar investimentos e ações na área de TI sem saber onde o desempenho está mais próximo ao limite do esperado ou é mais crítico para o negócio.*

*Um aspecto particularmente importante é a gestão de níveis de serviço também para serviços contratados. A especificação formal de tais indicadores pode ser o principal Instrumento dos gestores para garantir o cumprimento dos contratos de TI e possibilitar a aplicação de penalidades em casos de não atendimento. A necessidade de acordo prévio e de mensuração da qualidade de serviços de TI é citada, inclusive, em trechos de Acórdãos do TCU, como o Acórdão no 2.17212005-TCU*

*Plenário14 e o Acórdão no 786/2006-TCU-Plenário15. O termo “acordo de nível de desempenho” para contratos de TI também já é conhecido do TCU, e foi mencionado no Acórdão no 1.878/2005-TCU-Plenário. A gestão de acordos de níveis de serviço é o principal Instrumento de negociação de qualidade de serviço entre as gerências de TI e os seus clientes. A sua ausência em 89% dos pesquisados é um indício de que as áreas de TI desses órgãos/entidades ainda estão distantes dos seus usuários e não negociam adequadamente com eles sobre a qualidade dos seus serviços. As consequências mais prováveis para tal cenário são clientes insatisfeitos e investimentos inadequados.*

*Além disso, 74% dos pesquisados informaram que não executam a gestão de níveis de serviço dos serviços contratados, ou seja, mesmo quando o órgão/entidade é cliente e não fornecedor não há preocupação com a avaliação e o controle dos resultados. Assim, como em última instância um serviço contratado pela área de TI visa atender à necessidade dos seus clientes, a ausência da gestão externa tem as mesmas consequências da ausência da gestão interna dos níveis de serviço. (FONTE: Sumários Executivos – Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal; Relator Ministro Guilherme Palmeira; Brasffia, Brasil 2008, pág. 23-24)*

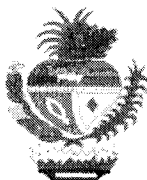
## 9) ANS PARA O CONTRATO

### 9.1) Indicador 01: Indicador de Ordens de Serviços Executadas no Prazo (IOSEP)

#### **Indicador de Ordens de Serviços Executadas no Prazo**

**Descrição:** Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.

**Instrumento de medição:** Relatório de Ordens de Serviço Executadas, gerado por ferramenta de



ESTADO DE GOIÁS  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pela **CONTRATANTE**.

Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da **CONTRATADA** ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador

**Fórmula de Cálculo/Aferição**

$$\text{IOSEP} = (\text{TM} / \text{TE}) * 10$$

IOSEP = índice de Ordens de Serviços Executadas no Prazo.

TM = Tempo máximo de resolução (em dias corridos).

TE = Tempo efetivo de resolução (em dias corridos).

**Níveis Mínimos IOSEP Desejável:** Maior ou igual a 10 (dez).

**Exigidos IOSEP Aceitável:** De 7 (sete) a 9 (nove).

**IOSEP Inaceitável:** 6 (seis) ou inferior.

**Glosa IOSEP Desejável:** Nenhuma.

**IOSEP Aceitável:** Advertência.

**IOSEP Inaceitável:** glosa de 2% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.

**Observações** Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas ou aprovadas pela **CONTRATANTE**. Caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antiga e o prazo e quantidade produtos novos. A **CONTRATANTE** elaborará em conjunto com a **CONTRATADA** um catálogo de serviço que servirá de base para estimativa de tempo para cada produto. Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias a PGE poderá proceder análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor podendo ser convocado o segundo colocado. A **CONTRATADA** poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega da OS deverão ser submetidas para apreciação da **CONTRATANTE** que poderá acatar ou não a solicitação. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela **CONTRATANTE**, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantida ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pela **CONTRATANTE**, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

## 9.2) Indicador 02: Índice de chamados reabertos (ICR)

### Indicador índice de chamados reabertos (ICR)

**Descrição:** Caso o Chamado seja encerrado pela **CONTRATADA** sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será aberto um novo chamado vinculado ao chamado anterior. O novo chamado terá novo prazo conforme o estabelecido para o primeiro chamado.

**Instrumento de Medição:** Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pela **CONTRATANTE**. Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da **CONTRATADA** ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.

### Níveis Mínimos

**ICR Desejável:** Nenhuma.

**Exigidos ICR Aceitável:** 2 (duas) reabertura.

**ICR Inaceitável:** Acima de 2(duas) reabertura.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Glosa ICR Desejável:** Nenhuma.

**ICR Aceitável:** Advertência

**ICR Inaceitável:** glosa de 2% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.

### 9.3) Indicador 03: Índice de objetos recusados

#### **Indicador Índice de Objetos Recusados (IOR)**

**Descrição:** Indicador de qualidade sobre os objetos entregues pela **CONTRATADA**. A recusa de um objeto solicitado por meio de uma OS, será adotada caso este apresente algumas das seguintes falhas:

- não esteja devidamente disponível para uso;
- não apresente informações verdadeiras;
- não esteja de acordo com a proposta de atendimento assinada pela **CONTRATANTE**;
- não seja entregue toda documentação listada neste TR.

A **CONTRATANTE** em conjunto com a **CONTRATADA**, poderá acrescentar ou retirar características **que sejam itens de avaliação** para aprovação ou reprovação dos objetos entregues.

**Instrumento de Medição:** Relação dos objetos entregues pela **CONTRATADA**, contendo o número da OS, descrição do objeto, se aceito ou não e o responsável da PGE pela homologação.

Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da **CONTRATADA** ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.

#### **Fórmula de cálculo**

**IOR = NOR / NOE**

**IOR** = Índice de objetos recusados

**NOR** = Número de objetos recusados

**NOE** = Número de objetos entregues

**IOR Desejável:** 0,0.

**IOR Aceitável:** Acima de 0,0 a 0,2.

**IOR Recusável:** Acima de 0,2 a 0,5.

**IOR Inaceitável:** Acima de 0,5.

**IOR Desejável:** 0,0.

**IOR Aceitável:** glosa de 1% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a **CONTRATANTE**.

**IOR Recusável:** glosa de 2,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a **CONTRATANTE**.

**FOR Inaceitável:** glosa de 5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a **CONTRATANTE**.

**Observações:** As faixas de ajuste serão aplicadas imediatamente após a emissão do Termo de Aceite Definitivo e após o aceite de todos os objetos, ou seja, a mediação será realizada quando da primeira entrega e o mesmo objeto não pode ser contado mais de uma vez.

As partes, de acordo com as características e contexto dos vícios de qualidade, negociarão quais serão considerados como recusas, com o objetivo de evitar que simples erros de português, por exemplo, sejam tratados como recusa. Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias, a **CONTRATANTE** poderá proceder a análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor, podendo ser convocado o segundo colocado.

### 9.4) Indicador 04: Índice de Cumprimento dos Prazos de Início do Serviço e instalações