



PREFEITURA DE
**SÃO GONÇALO
DO AMARANTE**
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

ESTADO DO CEARÁ

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

TOMADA DE PREÇOS Nº. 030.2021 – TP

ANEXO I – PROJETO BÁSICO





ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE COM PRÁTICAS ÁGEIS, SOB DEMANDA PARA A SECRETARIA DE FINANÇAS DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE/CE, conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

- ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
- ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO PARA COLABORADORES
- ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA - EQUIPE TÉCNICA E INSUMOS
- ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
- ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
- ANEXO G DO TERMO DE REFERÊNCIA - DESCRIÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

LOTE ÚNICO								
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE PROFISSIONAIS	QTDE MENSAL (HST)POR PROFISSIONAL	QTDE ANUAL (HST)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	A VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	ANALISTA 1 ANALISTA REQUISITOS (JÚNIOR) DESENVOLVEDOR LOW-CODE/NO-CODE/BPM DESENVOLVEDOR FULL STACK (JÚNIOR) ANALISTA DE DADOS ANALISTA DE TESTES (PLENO)	HORA	2	336	4032	131,77	44.274,72	531.296,64
2	ANALISTA 2 ANALISTA REQUISITOS (PLENO) ANALISTA	HORA	2	336	4032	144,30	48.484,80	581.817,60



ESTADO DO CEARÁ

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE



	DE BI (PLENO) DESENVOLVEDOR FULL STACK (PLENO) ANALISTA DE TESTES (SÊNIOR) ADMINISTRADOR DE DADOS (PLENO)							
3	ANALISTA 3 ANALISTA REQUISITOS (SÊNIOR) ANALISTA DE BI (SÊNIOR) ADMINISTRAD OR DE DADOS (SÊNIOR) DESENVOLVEDO R FULL STACK (SÊNIOR)	HORA	1	168	2016	203,95	34.263,60	411.163,20
4	ANALISTA 4 SCRUM MASTER ENGENHEIRO DE DADOS ENGENHEIRO DE DEVOPS	HORA	1	168	2016	233,42	39.214,56	470.574,72
5	ANALISTA 5 ARQUITETO DE SOLUÇÕES DE TI CIENTISTA DE DADOS GERENTE DE SERVIÇOS	HORA	1	168	2016	262,33	44.071,44	528.857,28
6	TÉCNICO TESTADOR DE SOLUÇÃO DE TI, TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	HORA	1	168	2016	121,96	20.489,28	245.871,36
VALOR TOTAL							230.801,76	2.769.580,80

VALOR GLOBAL ESTIMADO: 2.769.580,80 (dois milhões, setecentos e sessenta e nove mil, quinhentos e oitenta reais e oitenta centavos)

1.2. O objeto será contratado em modelo baseado: a) na alocação de posto de trabalho; b) no pagamento por Horas de Serviço Técnico (HST) efetivamente trabalhadas, conforme estimativa previa demandada por meio de Ordem de Serviço (OS); c) na alocação flexível de ilhas de serviço e times ágeis para atender, de maneira personalizada, as necessidades dos processos de negócio; d) na definição de remuneração mínima para os perfis profissionais agrupados nos respectivos níveis de capacidade (itens); e e) na possibilidade de

Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante – Estado do Ceará Rua Ivete Alcântara, nº 120 – CEP: 62.670-000 – São Gonçalo do Amarante – CE Fone/Fax: (85) 3315-4100 – CNPJ nº 07.533.656/0001-19 – CGF 06.920.237-0 E-mail: prefeituramunicipal@pmsga.com.br – Site: <http://www.saogoncalodoamarante.ce.gov.br/> ;

N



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

aplicação de ajustamento de pagamento (glosa), a depender da Nota Mensal de Avaliação (NMA) calculada com base na aferição de indicadores de produtividade, qualidade e satisfação do usuário de TI.

2. JUSTIFICATIVA:

A Secretaria de Finanças de São Gonçalo do Amarante é o órgão responsável pela arrecadação e gestão das receitas e despesas públicas municipais. A SEFIN, sua razão é a de suprir, financeiramente, as demandas sociais, através do combate à sonegação, da cobrança e arrecadação dos tributos municipais, bem como no gerenciamento de todas as receitas públicas. E não menos importante, o aspecto econômico, principalmente quando suas atividades contribuem, indiretamente, para o exercício das funções, distributiva e alocativa, executadas por todas as Secretarias, através da previsão, administração e aplicação de recursos, refletindo diretamente na qualidade de vida de todos os gonçalenses. Para atender esta finalidade, se faz necessário evoluir seu sistema de Administração Tributária, bem como seus processos de gestão. A Secretaria de Finanças (SEFIN) tem investido na independência e estruturação tecnológica de seus departamentos, acreditando no planejamento, criação e desenvolvimento de soluções web e softwares próprios que atendam as demandas específicas da Secretaria. Assim, o presente TERMO DE REFERÊNCIA tem como objetivo a contratação de mão de obra especializada para o alcance das seguintes ações estratégicas: Desenvolvimento de Sistemas que racionalize os processos administrativos tributários; Integralização e segurança do banco de dados com as informações fiscais; Informatização do gerenciamento e monitoramento dos tributos municipais; Informatização do gerenciamento da dívida ativa tributária e não tributária; Maior eficiência e eficácia na prestação de informações aos cidadãos contribuintes; Infraestrutura, recursos materiais, tecnológicos e de serviço mais adequados às demandas internas e externas do Município; Maior eficiência e eficácia na comunicação e no relacionamento institucional da SEFIN com seu público.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

Prestação de serviços técnicos especializados para execução continuada de atividades de Manutenção Corretiva e Evolutiva em Tecnologia da Informação.

3.1 Trata-se de alocação de mão-de-obra, com dedicação exclusiva, para a prestação de serviços técnicos especializados para execução continuada de atividades de Manutenção Corretiva e Evolutiva em Tecnologia da Informação. Desenvolvimento de Software com Práticas Ágeis, sob demanda para a Secretaria de. Para isso: a) todos os profissionais alocados trabalharão de maneira integrada para a entrega dos resultados esperados, não havendo uma separação clara da contribuição destes para a entregas de produtos distintos dentro do escopo do contrato; b) os serviços serão prestados com vistas à maximização da utilização de plataformas pelas próprias áreas usuárias, por meio do apoio técnico para a entrega de soluções de TI (self-service TI), sendo que nesse caso a solução de TI é resultado de esforço conjunto entre a SEFIN e a CONTRATADA; c) o modelo adotado visa a flexibilidade na alocação de profissionais, na adoção de novas tecnologias, na estruturação das equipes de trabalho e definição de metodologias, sendo esse o motivo da adoção da métrica de horas de serviço técnico, em detrimento ao ponto de função, que não viabilizaria a medida adequada dos serviços sendo prestados. Tendo em vista esses fatores, se torna inviável uma separação dos serviços entregues em naturezas e códigos de serviço específicos e a identificação de parcela de produto referente à natureza de despesa de investimento.

3.1.1 Serviço continuado, essencial, que visa atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas da UNIDADE GESTORA, de modo que sua interrupção poderá comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento de sua missão institucional.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE PROFISSIONAIS	QTDE MENSAL (HST)POR PROFISSIONAL	QTDE ANUAL (HST)	VALOR UNITÁRI O (R\$)	A VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	ANALISTA 1	HST	2	336	4032	131,77	44.274,72	531.296,64
2	ANALISTA 2	HST	2	336	4032	144,30	48.484,80	581.817,60
3	ANALISTA 3	HST	1	168	2016	203,95	34.263,60	411.163,20
4	ANALISTA 4	HST	1	168	2016	233,42	39.214,56	470.574,72
5	ANALISTA 5	HST	1	168	2016	262,33	44.071,44	528.857,28
6	TÉCNICO	HST	1	168	2016	121,96	20.489,28	245.871,36
VALOR TOTAL DO GRUPO 1 (R\$)							230.801,76	2.769.580,80

4. Termos e Abreviações:

4.1 Para fins deste Termo de Referência (TR), define-se:

- Agile Inception:** É uma reunião com o objetivo da descoberta/criação de um produto. Assim, é essencial que a Inception seja extremamente colaborativa para o sucesso do projeto.
- Atendimento e Suporte ao Usuário:** Recepção, triagem, gerenciamento e atendimento, das Requisições de Serviço encaminhadas pelos usuários, tanto externos como internos à SGI, previstas no Catálogo de Serviço de Negócio ou Catálogo de Serviço Técnico.
- Banco de Dados de Gerência de Configuração (BDGC):** Repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Ele contém os detalhes dos itens de configuração (IC) na infraestrutura de TI.
- Big Data:** É um conceito que a análise e a interpretação de grandes volumes de dados de grande variedade.
- Business Intelligence (BI):** Ou inteligência de negócio, refere-se ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que oferecem suporte a gestão de negócios.
- Crise:** Toda situação relacionada à sustentação dos serviços de TI da CONTRATANTE, que exige dos profissionais da CONTRATADA, um esforço suplementar, ações em regime de exceção e acompanhamento mais próximo para manter ou reestabelecer a estabilidade.
- Data Lake:** É um repositório que armazena um grande e variado volume de dados, estruturados e não estruturados.
- Design Sprint:** É uma metodologia de desenvolvimento ágil. Focada no usuário, esta é uma metodologia prática, ágil e colaborativa. Tem como base o design thinking e outras metodologias ágeis com objetivo de que as equipes possam criar e prototipar soluções em um curto prazo.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

- i) **Design Thinking:** É uma ferramenta prática para a integração de habilidades e mentalidade inovadora voltada para empresas e salas de aula. Desenvolvida em Stanford, essa metodologia ensina estratégias criativas para que os indivíduos resolvam problemas.
- j) **Equipe Ágil:** Grupo de profissionais de composição mista entre prestadores de serviços da CONTRATADA, os quais atuam nas funções de desenvolvedor (membro da equipe de desenvolvimento, ou de trabalho) e Scrum Master, e por servidores da CONTRATANTE, que irão desempenhar os papéis de Líder de Projeto e Product Owner. Preferencialmente o grupo deve ser alocado fisicamente no mesmo espaço, com o objetivo de garantir a plena comunicação entre os integrantes da equipe, bem como a dinamicidade que as metodologias ágeis exigem.
- k) **Ferramentas de ITSM:** Sistemas automatizados que dão suporte ao gerenciamento de serviços de TI.
- l) **Ilha de Serviço:** Grupos de profissionais da CONTRATADA, dedicados a garantir a execução dos serviços dentro dos níveis acordados. Pressupõe a disponibilidade do contingente suficiente de profissionais da CONTRATADA, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas para a execução dos respectivos serviços.
- m) **Incidente:** É qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade. O Gerenciamento de Incidente tem como foco restabelecer o serviço o mais rápido possível, minimizando impactos na operação do negócio dentro dos níveis de serviços estabelecidos (para isso, pode ser usada, por exemplo, uma solução de contorno temporária).
- n) **Inteligência Artificial (IA):** É um ramo da ciência da computação que se propõe a elaborar dispositivos que simulem a capacidade humana de raciocinar, perceber, tomar decisões e resolver problemas.
- o) **ITSM (Information Technology Service Management):** Refere-se ao gerenciamento de serviço de TI, sendo as atividades organizadas e estruturadas em processos e suportando procedimentos. O gerenciamento dos serviços de TI em uma organização tem como base planejar, entregar, operar e controlar os serviços de TI oferecidos aos usuários. O ITSM é caracterizado pela adoção de um processo aprovado pela gestão, foco nos serviços de TI ao invés do sistema de TI, e melhoria contínua.
- p) **Jornada do Usuário (Experiência do Usuário):** conjunto de elementos e fatores relativos à interação do usuário com um determinado sistema cujo resultado gera uma percepção positiva ou negativa. Envolve não somente aspectos relacionados ao design (hardware, software, interface, usabilidade, facilidade de busca etc.), mas também destaca os aspectos afetivos e experienciais, significativos e valiosos de interação humano-computador e propriedade do produto. A experiência do usuário é de natureza subjetiva, pois é sobre a percepção e pensamento individual no que diz respeito ao sistema. Ela é também dinâmica, pois é constantemente modificada ao longo do tempo, devido à evolução das circunstâncias e inovações.
- q) **KANBAN:** É um sistema de controle e gestão do fluxo de produção em empresas e projetos que usa de cartões coloridos (post-its) e recebe o nome de gestão visual, em razão do uso de cores como sinalizadores.
- r) **Lean Inception:** Nome dado ao workshop colaborativo para alinhamento de um grupo de pessoas sobre o produto mínimo viável (MVP) a ser construído. Antes do início do desenvolvimento, na fase de definição do projeto, o grupo participa de um workshop colaborativo com uma sequência de atividades para alinhar e definir objetivos, estratégias e escopo do produto.
- s) **Lean:** É basicamente tudo o que concerne a obtenção de materiais corretos, no local correto, na quantidade correta, minimizando o desperdício, sendo flexível e aberto a mudanças.

9

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

t) **Low-code/no-code:** O no-code é uma abordagem que tem o objetivo de ajudar usuários corporativos a realizarem o desenvolvimento e a manutenção de seus próprios aplicativos. Já o low-code facilita o trabalho de desenvolvedores, tornando as tarefas mais produtivas. As duas tendências permitem um desenvolvimento mais ágil a custos reduzidos.

u) **Machine Learning:** Ou aprendizado de máquina, é um método de análise de dados que automatiza o desenvolvimento de modelos analíticos.

v) **Metodologia de Desenvolvimento Ágil:** Técnica de desenvolvimento alternativa ao modelo tradicional, que tem por objetivo acelerar as entregas durante o desenvolvimento de um projeto, fracionando o todo em entregas incrementais, chamadas de iteração, trabalhando em times auto-organizados, com equipes multidisciplinares, para atingir uma meta estabelecida a cada fase, até a conclusão final da entrega total do projeto. Cada iteração é como um projeto de software em miniatura, dura entre uma e quatro semanas, e inclui todas as tarefas necessárias para implantar um incremento de nova funcionalidade: planejamento, análise de requisitos, projeto, codificação, teste e documentação. A CONTRATANTE tomou como parâmetro nesta contratação a metodologia Scrum. O termo Desenvolvimento Ágil identifica metodologias de desenvolvimento que adotam os seguintes princípios: Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas; Software em funcionamento mais que documentação abrangente; Colaboração com o cliente mais que negociação de contratos; e responder a mudanças mais que seguir um plano.

w) **Mudança:** É toda implementação e/ou alteração no ambiente de TI.

x) **MVP:** Sigla para Minimum Viable Product ou Produto Mínimo Viável, é uma

y) versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para o Product Owner. O MVP determina quais são as funcionalidades essenciais para que se tenha o mínimo de produto funcional que possa agregar valor para o negócio (produto mínimo) e que possa ser efetivamente utilizado e validado pelo usuário final (produto viável).

z) **Ordem de Serviço (OS):** É uma determinação formal à CONTRATADA para a realização de um serviço previsto no escopo da presente contratação. Estabelece, no mínimo, os resultados esperados, os Níveis de Mínimo de Serviço que serão exigidos, os quantitativos previstos e quando for o caso os acordos estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA em que tenha havido consentimento mútuo

aa) **Problema:** É a causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada acaba tornando-se em um problema. O Gerenciamento de Problema é o processo responsável por controlar o ciclo de vida dos problemas, prevenindo sua ocorrência, eliminando incidentes repetitivos e reduzindo o impacto dos incidentes nos serviços, através da identificação da sua causa raiz.

bb) **Product Owner (PO):** ou Dono do Produto, é um papel especificado pela Metodologia Scrum que consiste principalmente nas atribuições de definir a visão de negócio, definir e especificar as estórias de usuário, definir o conceito de pronto, priorizar os backlogs, avaliar e aprovar o resultado do desenvolvimento, realizar o planejamento de release (que consiste na definição de quais funcionalidades farão composição para o lançamento em produção de parte do software) e autorizar a publicação das aplicações em ambiente de produção.

cc) **Produto:** Solução de TI ou parte(s) de solução de TI que representa um conjunto peculiar de funcionalidades que objetivam atender a uma necessidade de negócio específica e que possui um Product Owner (requisitante da área de negócio) específico/definido.

dd) **Projetos:** É todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos, englobados no escopo desta contratação.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

- ee) **Requisição de Serviço:** Qualquer demanda feita por clientes dos Serviços de Infraestrutura de TI, prevista em Catálogos de Serviço, e que não significam interrupção ou degradação da qualidade dele.
- ff) **Responsável técnico da área de TI:** Servidor do Departamento de Tecnologia da Informação, responsável pelo acompanhamento do projeto.
- gg) **Scrum:** Scrum é um framework para desenvolver, entregar e sustentar produtos complexos. Ele é iterativo e incremental, ou seja, o trabalho é dividido em iterações, que são chamadas de Sprints, e ao final de cada Sprint é entregue um incremento (parte) do produto. A Sprint representa um período de tempo de até quatro semanas, dentro do qual todas as atividades necessárias à geração do incremento devem ser executadas. As funcionalidades a serem implementadas em um projeto são mantidas em uma lista conhecida como Product Backlog, mantida e ordenada pelo Product Owner. No início de cada Sprint, faz-se um Sprint Planning Meeting, ou seja, uma reunião de planejamento, com duração máxima de 8 horas, na qual o Time de Desenvolvimento (equipe que vai gerar o incremento) seleciona os itens de maior ordem (topo) do Product Backlog e planeja as atividades que ele será capaz de implementar durante a Sprint que se inicia. A cada dia de uma Sprint, a equipe faz a reunião diária, chamada Daily Scrum, com duração máxima de 15 minutos. O objetivo é disseminar conhecimento sobre o que foi feito no dia anterior, identificar impedimentos e priorizar o trabalho do dia atual. Ao longo da Sprint, o Time de Desenvolvimento pode trabalhar como o Product Owner para adicionar ou retirar itens do Backlog da Sprint, de acordo com o progresso alcançado. Também durante a Sprint, o Time de Desenvolvimento e o Product Owner devem realizar o refinamento (detalhamento) dos itens do topo do backlog do produto, para que eles estejam aptos a entrar no backlog da próxima sprint. Ao final de um Sprint, o Time Scrum (Scrum Master, Product Owner e Time de Desenvolvimento) apresenta as funcionalidades implementadas e colhe feedback dos principais usuários em uma Sprint Review Meeting (reunião de revisão da Sprint). Finalmente, faz-se uma Sprint Retrospective (retrospectiva da Sprint), para identificar melhorias internas ao Time Scrum, seus processos de trabalho, ferramentas e relacionamentos, devendo a principal melhoria fazer parte do backlog da próxima Sprint. Imediatamente após o encerramento da Sprint atual, o Time Scrum parte para o planejamento da próxima Sprint. Assim reinicia-se o ciclo.
- hh) **Scrum Master:** Papel especificado pela Metodologia Scrum que consiste principalmente nas atribuições de garantir que as cerimônias da metodologia sejam seguidas fielmente, desbloqueando o restante do time em situações que são impeditivas ou buscando mitigar situações que trazem risco para o trabalho de desenvolvimento de aplicações.
- ii) **Self-Service BI:** É o conceito de que o usuário não técnico possa criar e implantar suas próprias análises, apoiado na estruturação de uma arquitetura corporativa e de ferramentas que entreguem autonomia na concepção e modelagem para a implementação de relatórios e dashboards (painéis que mostram métricas e indicadores importantes para alcançar objetivos e metas traçadas de forma visual, facilitando a compreensão das informações geradas).
- jj) **Self-Service IT:** É o conceito de que o usuário não técnico possa criar e implantar suas próprias soluções de TI, apoiado nas plataformas e arquiteturas corporativas de TI.
- kk) **Solução de TI:** Conjunto formado por elementos de TI e processos de trabalho que se integram para produzir resultados que atendam necessidades do usuário.
- ll) **Test Driven Development (TDD):** Ou desenvolvimento guiado por testes, é uma técnica de desenvolvimento de software que se relaciona com o conceito de verificação e validação e se baseia em um ciclo curto de repetições.
- mm) **Ticket (chamado):** É um registro na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). São registrados como tickets: Requisições de Serviços, Incidentes, Problemas e Mudanças.

n

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

nn) **Times Ágeis:** Equipes que trabalham com métodos ágeis.

3.2 Detalhamento dos Serviços

O serviço será prestado por meio da alocação de equipes multidisciplinares, em regime de dedicação exclusiva, agrupadas nas seguintes **Ilhas de Serviço:**

Ilha de Desenvolvimento de Sistemas: Responsável pelo desenvolvimento de novos sistemas, sítios e portais; utilizando-se as metodologias e plataformas de desenvolvimento adotadas pela SEFIN.

Ilha de Sustentação de Sistemas: Responsável pela sustentação dos sistemas, sítios e portais desenvolvidos (manutenções evolutivas e adaptativas), utilizando-se as metodologias e plataformas de desenvolvimento adotadas pela SEFIN.

3.2.1. A CONTRATADA deverá manter as ilhas de serviço, nas dimensões e em regimes de trabalho estabelecidos, para atendimento às respectivas Ordens de Serviço, com perfis e qualificações técnicas necessárias ao seu pleno funcionamento, alocando para isto profissionais contratados para os seguintes agrupamentos de perfis (itens contratuais):

ANALISTA 1

ANALISTA REQUISITOS (JÚNIOR)
DESENVOLVEDOR LOW-CODE/NO-CODE/BPM
DESENVOLVEDOR FULL STACK (JÚNIOR)
ANALISTA DE DADOS
ANALISTA DE TESTES (PLENO)

ANALISTA 2

ANALISTA REQUISITOS (PLENO)
ANALISTA DE BI (PLENO)
DESENVOLVEDOR FULL STACK (PLENO)
ANALISTA DE TESTES (SÊNIOR)
ADMINISTRADOR DE DADOS (PLENO)

ANALISTA 3

ANALISTA REQUISITOS (SÊNIOR)
ANALISTA DE BI (SÊNIOR)
ADMINISTRADOR DE DADOS (SÊNIOR)
DESENVOLVEDOR FULL STACK (SÊNIOR)

ANALISTA 4

SCRUM MASTER
ENGENHEIRO DE DADOS
ENGENHEIRO DE DEVOPS

ANALISTA 5

ARQUITETO DE SOLUÇÕES DE TI
CIENTISTA DE DADOS
GERENTE DE SERVIÇOS

TÉCNICO

TESTADOR DE SOLUÇÃO DE TI
TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



h



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Com foco na simplificação do modelo de contratação, os perfis foram agrupados em cargos, tomando-se como parâmetro a formação necessária, a experiência requerida, o quantitativo estimado de profissionais e o salário de mercado.

O agrupamento em cargos visa ainda flexibilizar a alocação de profissionais em atividades distintas de mesmo nível de complexidade, e, desta forma, otimizar a utilização dos recursos, facilitando a gestão e possibilitando o crescimento profissional no decorrer do ciclo de execução contratual, condições necessárias à obtenção de melhores resultados.

Responderá pela Ilha de Serviço um gerente de serviço (Analista 5), tecnicamente qualificado, conforme especificado neste Termo de Referência.

Para cada Ilha de Serviço, será designado pelo menos um responsável técnico da área de TI da CONTRATANTE para acompanhar e direcionar os trabalhos.

O funcionamento das Ilhas, bem como os registros de início e encerramento das atividades devem compor um Registro de Funcionamento a ser entregue à CONTRATANTE como parte do Relatório Técnico de Atividades.

Na Ordem de Serviço será definido o escopo dos serviços da respectiva Ilha de Serviço para o período, incluindo as atividades de rotina, os projetos previstos e o dimensionamento dos recursos necessários para atendimento.

As demandas relacionadas ao escopo definido na OS, serão direcionadas de maneira individualizada à respectiva Ilha de Serviço através da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, quando se tratar de incidentes e requisições de serviço (atividades previstas no Catálogo de Serviços) provenientes de usuários externos ou internos; ou ainda através de ferramenta de gerenciamento de projetos e tarefas, disponibilizada pela CONTRATANTE, quando se tratar de projetos e tarefas.

A Ilha de Serviço é responsável por receber as demandas por serviços de sua responsabilidade, resolvê-las, encerrá-las nas respectivas ferramentas de controle, registrando as soluções, alterando a documentação e os roteiros de atendimento e mantendo a Base de Conhecimento relacionada ao serviço sendo prestado.

Os projetos devem ser executados pelas respectivas Ilhas de Serviço seguindo-se as normas, os procedimentos e as boas práticas adotadas pela CONTRATANTE.

Os projetos podem ser demandados a partir das coordenações técnicas do Departamento de TI da CONTRATANTE.

O atendimento das Ordens de Serviço deve ser realizado pelas respectivas Ilhas de Serviço, respeitando-se os acordos de nível de serviço de satisfação, qualidade e produtividade estabelecidos, com vistas à entrega de serviços e soluções de tecnologia da informação com a agilidade e a integração necessária ao atendimento das necessidades de negócio conforme especificado neste Termo de Referência.

3.3 Requisitos de projeto e de implementação:

Os serviços prestados devem ser executados em conformidade com os procedimentos e processos sugeridos pelas melhores práticas de mercado, como SCRUM, ITIL, COBIT, PMBOK, DMBOK, CMMI, MPS.BR, IFPUG, Framework DAMA para Governança de Dados, NBR ISO-27002, MGP-SISP, entre outros.

Além disso, devem ser seguidos as normas, políticas, padrões e procedimentos adotados pela CONTRATADA, tais como:

Política de Gestão de Dados e Informações

Normas e procedimentos de Banco de Dados

7

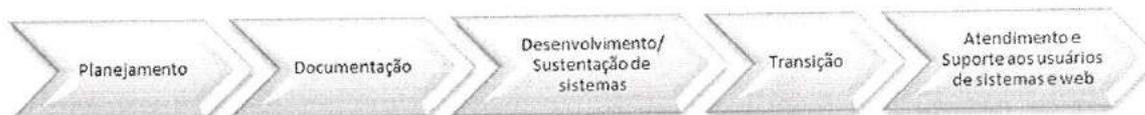
ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Normas e procedimentos de Administração de Dados
Normas e Políticas de Business Intelligence
Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas
Guia de Qualidade, Segurança e Teste de Software
Guia de Gerência de Configuração
Guia de Gerenciamento de Projetos
Guia de Padrões da Arquitetura.
Guia de Gerência de Configuração
Guia de Gerenciamento de Projetos
Guia de Padrões da Arquitetura.
Política de Segurança da Informação
Guia de Segurança da Informação para Desenvolvimento de Software
Guia de Governança Web.



O desenvolvimento de soluções de TI, sistemas de informação, sítios e portais deve seguir o Processo de Desenvolvimento de Soluções (PDS), que consiste em um conjunto de atividades que devem ser executadas ao longo das fases de desenvolvimento, de forma iterativa e incremental, prevendo seus respectivos marcos e artefatos de entrega.

São fases do PDS o Planejamento, a Documentação, o Desenvolvimento/Sustentação, a Transição, o Atendimento e o Suporte aos usuários, conforme modelo apresentado na figura abaixo:



A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar a suas normas, políticas, padrões, procedimentos e processos relacionados aos serviços contratados, segundo sua necessidade e conveniência administrativa.

Caberá, neste caso, à CONTRATADA adaptar-se, incluindo-se a capacitação das equipes técnicas, em até 30 (trinta) dias corridos a partir do aviso formal de mudança.

3.4 Requisitos de metodologia de trabalho:

Para atender às demandas previstas nas Ordens de Serviço, a forma de trabalho das Ilhas de Serviço deve ser fortemente apoiada nas metodologias ágeis, visando a agilidade na entrega de soluções, a criatividade, a flexibilidade, a adaptação rápida às mudanças, a comunicação fluida e consistente, a integração das ações e das soluções, a proximidade com os usuários e a personalização de soluções. Dentre as metodologias e frameworks ágeis, destacam-se:

Scrum
KANBAN
Design Thinking
Design Sprint
Agile Inception
Lean



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Para desenvolver os projetos e/ou os processos necessários ao atendimento das Ordens de Serviço, a CONTRATADA deverá organizar os profissionais dispostos nas respectivas Ilhas de Serviço, em times ágeis, interdisciplinares, pequenos e auto gerenciáveis, com perfis e dimensões conforme regras.

É de responsabilidade do Gerente de Serviço da respectiva Ilha de Serviço, com aprovação do responsável técnico da SEFIN, alocar os profissionais para os perfis de Scrum Master e do Time de Desenvolvimento que farão parte dos times scrum, distribuir e gerenciar as demandas previstas nas Ordens de Serviço para os respectivos times.

Farão parte do time ágil pelo menos 1 Scrum Master, 1 Product Owner (papel que será exercido por representantes da SEFIN) e o Time de Desenvolvimento, responsável pela geração dos produtos, conforme responsabilidades definidas neste Termo – Processo Ágil de Gestão de Projetos.

A gestão de projetos se dará em conformidade com a metodologia ágil adotada pela CONTRATANTE, de acordo com o disposto neste Termo – Processo Ágil de Gestão de Projetos, observada sua versão vigente.

A gestão dos demais serviços e atividades se dará conforme práticas ágeis e ferramentas estabelecidas pela CONTRATANTE.

O atendimento e o gerenciamento dos serviços continuados demandados se darão com o suporte da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, salvo se esta definir o contrário, seguindo as regras de utilização que visam garantir um atendimento de excelência aos usuários de TI, como:

Registrar para os Incidentes, Problemas, Requisições de Serviço, Mudanças e qualquer outro Serviço de TI recebido a partir da Ferramenta de ITSM, em notas específicas, toda e qualquer ação, e informação necessária ao entendimento da solução de TI que está sendo providenciada para atender ao usuário.

Manter a comunicação com o usuário a partir da ferramenta de ITSM.

Utilizar, de maneira adequada, as situações dos tickets e, nos casos de registro de pendências ao prosseguimento da solução, agir proativamente para que as pendências sejam saneadas e atualizar o andamento periodicamente, conforme determinar a CONTRATANTE.

Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente causa raiz.

Atualizar roteiros de atendimento, quando se fizer necessário.

Registrar, quando necessário e assim for determinado pela CONTRATANTE, Problemas e Solicitações de Mudança que serão tratados pela CONTRATADA.

Efetuar o correto escalonamento dos tickets, quando se fizer necessário.

Registrar os chamados-filhos, quando for necessário à resolução do ticket em atendimento.

A CONTRATADA deverá manter atualizado o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e bases de conhecimento da CONTRATANTE, considerando as alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de Ativos.

O atendimento e o gerenciamento dos projetos se darão com suporte de ferramenta própria da CONTRATANTE para esta finalidade, salvo se esta definir o contrário, seguindo as melhores práticas de mercado, o MGP SISP, o SCRUM, além de outras práticas definidas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter disponível, conforme definir a SEFIN, informações gerenciais sobre o andamento dos projetos, envolvendo minimamente status, desempenho, prazos, custos envolvidos.

Todos os profissionais da CONTRATADA deverão realizar registro diário, obrigatório, das atividades desenvolvidas, com intuito de auxiliar os fiscais da CONTRATANTE no acompanhamento de desempenho do profissional. O registro será efetuado na Ferramenta de Controle de Atividades a ser disponibilizada pela CONTRATANTE.

7



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Amelhoria dos processos de execução de trabalho que é de responsabilidade da CONTRATADA, não repercutirá na remuneração. Caberá à CONTRATADA realizar as suas atividades em conformidade com os processos definidos e praticados pela CONTRATANTE.

3.5 Requisitos legais:

Os serviços prestados devem ser executados nos termos da legislação vigente e das suas atualizações, citando-se entre outras normas:

Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, do Ministério da Economia, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.6 Requisitos de capacitação:

A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TI, garantindo que todas as competências exigidas para a prestação dos serviços sejam de conhecimento dos profissionais alocado na SEFIN.

Visando garantir a continua capacitação da equipe, a CONTRATADA deverá apresentar, trimestralmente, Plano de Capacitação, contendo as ações de capacitação prevista para o próximo período, com vistas a atualizar os profissionais conforme ocorrem os avanços tecnológicos.

O Plano de Capacitação será acompanhado pela CONTRATANTE mensalmente, com base nas informações encaminhadas pela CONTRATADA, por meio dos seus relatórios mensais, que deverá conter, no mínimo: As capacitações realizadas mensalmente, conforme planejadas, com as respectivas cargas-horárias e certificados de participação.

A CONTRATADA deverá prever no custo da Hora de Serviço Técnico, despesas com capacitação, tendo em vista que a CONTRATANTE NÃO PAGARÁ VALORES ADICIONAIS para o cumprimento da referida obrigação contratual.

4. Modelo de Execução e Gestão

Forma de execução: Mensal

As Ordens de Serviço serão utilizadas como instrumento de controle de execução de serviços, e deverão ser emitidas por atividades específicas, segundo prioridades e critérios de racionalidade, economicidade e adequação às necessidades preconizadas pela CONTRATANTE. Para efeitos de especificação de modelo de execução, as Ordens de Serviço serão classificadas quanto à periodicidade e escopo em:

Ordem de Serviço Continuado: Ordem de Serviço emitida periodicamente, geralmente a cada mês, demandando atividades que serão realizadas de forma continuada e rotineira no período/mês de referência, incluindo processos e projetos previstos para o período. Ex.: OS da Ilha de Desenvolvimento de Sistemas e OS da Ilha de Sustentação de Sistemas.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Ordem de Serviço Específico: Ordem de Serviço encaminhada sob demanda para execução de atividades específicas e entrega de produto ou serviço único.

Ordem de Serviço Complementar: Ordem de Serviço encaminhada, sob demanda, para execução de atividades adicionais à uma Ordem de Serviço já emitida, tendo em vista alterações de escopo e/ou das condições de execução, devidamente motivadas e justificadas.

A Ordem de Serviço Complementar deve referenciar a Ordem de Serviço original.

4.1 PROCESSO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

4.1.1 SERVIÇOS CONTINUADOS:

(Mês de competência - 1):

A CONTRATANTE autoriza os serviços continuados para o mês de competência mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) à CONTRATADA, elaborada conforme Anexo C – Modelo de Ordem de Serviço, nos quantitativos calculados conforme regra.

As HST devem ser estimadas pela CONTRATADA e autorizadas pela CONTRATANTE, previamente a abertura da OS, levando em consideração o quantitativo de dias úteis do período englobado na OS, ao qual será acrescentado uma margem de flutuação de 01 (um) dia, multiplicando-se pelo quantitativo de profissionais necessários à execução dos serviços descritos na Ordem de Serviço.

A estimativa deve considerar o volume de serviços previstos para o período da respectiva ordem de Ordens de Serviço, o histórico de atendimento a tickets de incidente e solicitações de serviços e as demandas por projetos, os prazos e os Acordos de Nível de Serviços (ANS) estabelecidos neste termo de referência, além das regras de dimensionamento.

A estimativa deve ser realizada com a antecedência necessária ao devido planejamento do dimensionamento e da capacidade de execução das Ilhas de Serviço, bem como a aprovação por todas as instâncias definidas pela CONTRATANTE.

No primeiro mês de execução contratual as OSs de serviços continuados serão emitidas no próprio mês de competência para o período que vai do início da execução contratual até o último dia corrido do mês de competência.

Os serviços serão pagos proporcionalmente aos dias de execução, conforme regra.

A CONTRATADA recebe e aprova as Ordens de Serviço.

Mês de competência:

A CONTRATADA atende as Ordens de Serviço demandadas, observando as especificações técnicas deste Edital e seus Anexos, além das expressamente detalhadas na OS.

A CONTRATADA atende os tickets recebidos através da Ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.

(Mês de competência + 1):

Até o quinto dia corrido, a CONTRATADA entregará o Relatório Técnico de Atividade (RTA) detalhando os serviços executados, contendo todos os atendimentos realizados no período, prazos de atendimento e medições de acordos de nível de serviço.

Neste período a CONTRATADA poderá interagir com a CONTRATANTE para tratar de eventuais ajustes a fim de que o RTA entregue seja definitivo.

n

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE



A CONTRATANTE receberá o RTA, emitindo o Termo de Recebimento Provisório (TRP), conforme Anexo E – Modelo de Termo de Recebimento Provisório, avaliará os produtos entregues e elaborará o respectivo Relatório de Nível de Atendimento de Serviço (RNAS) em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do RTA.

4.1.2 SERVIÇOS ESPECÍFICOS:

A CONTRATANTE demandará a execução do serviço de escopo específico mediante emissão de Ordem de Serviço Específico à CONTRATADA, elaborada conforme Anexo C – Modelo de Ordem de Serviço, nos quantitativos declarados na respectiva OS.

A CONTRATADA recebe e aprova a Ordem de Serviço.

A CONTRATADA executa o escopo, observando todas as especificações técnicas, além das expressamente detalhadas na OS.

Caso exigido para o serviço, a CONTRATADA se utilizará de registro fornecido pela CONTRATANTE, para controle diário de horas de serviço técnico executados por cada profissional alocado.

A CONTRATADA entregará até o quinto dia corrido de cada mês, RTA detalhando as atividades desenvolvidas em cada Ordem de Serviço encerrada, contendo as medições de acordos de nível de serviço.

A CONTRATANTE receberá o RTA, emitindo Termo de Recebimento Provisório (TRP), conforme Anexo E – Modelo de Termo de Recebimento Provisório, avaliará os produtos entregues e elaborará o respectivo RNAS em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do RTA.

4.2 Prazos para a execução do serviço:

Início da Execução:

O início da execução do objeto ocorrerá em até 5 dias da assinatura do Contrato pelas partes.

4.2.1 Classificação de criticidade para atendimento de chamados:

Para efeitos de mensuração de prazo, os incidentes e solicitações de serviços serão classificados quando à sua criticidade, conforme segue:

Incidentes:

Os incidentes serão classificados conforme a sua criticidade, levando em consideração o impacto para o negócio e a urgência, conforme regras descritas a seguir:

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Enquadramento
-------	-------------------------------	---------------

M



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

01	Crítica	Representa um incidente que torne inoperante a Plataforma Computacional, ou um serviço crítico de TI, a serem definidos pela CONTRATANTE, por inteiro, ou uma parte deste que essencial aos negócios diários; ou advindo de um grupo de usuários VIP.
02	Alta	Representa um incidente que degrada o desempenho da Plataforma Computacional, ou de um serviço crítico de TI; ou torne inoperante um serviço não crítico de TI, por inteiro, ou uma parte deste que é essencial aos negócios diários.
03	Média	Representa um incidente que degrada o desempenho de um serviço não crítico de TI, por inteiro ou em parte.
04	Baixa	Representam falhas de proporções baixa ou mínima que não estão afetando o desempenho, serviço ou operação da Plataforma Computacional da CONTRATANTE, ou ainda a função afetada só é usada eventualmente ou temporariamente.

Requisições de Serviço:

As requisições de serviço padronizadas, para as quais a CONTRATANTE identifica um padrão de execução repetível, e conseqüentemente é possível definir indicadores diretos de execução, serão classificadas conforme a sua complexidade, levando em consideração o "tamanho" dos ativos de soluções, softwares, sítios, portais e dados, alvos da requisição:

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Enquadramento
--------------	--------------------------------------	----------------------

259

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

01	Alta	Ativos de soluções, softwares, sítios, portais e dados de dimensões maiores, conforme definido no Anexo L - Catálogo de Serviços, Criticidade e Prazos.
02	Média	Ativos de soluções, softwares, sítios, portais e dados de dimensões médias, conforme definido no Anexo L - Catálogo de Serviços, Criticidade e Prazos.
03	Baixa	Ativos de soluções, softwares, sítios, portais e dados de dimensões menores, conforme definido no Anexo L - Catálogo de Serviços, Criticidade e Prazos.

Prazos de Atendimento:

Os serviços serão executados pela CONTRATADA nos seguintes prazos:

Os serviços contínuos de rotina serão realizados conforme catálogo de serviços e programações das Ilhas de Serviço, definidas pelos respectivos gerentes de serviço. Ex.: Execução de scripts periódicos, verificação de disponibilidade de serviços, cargas periódicas de arquivos, rotinas de backups departamentais, encaminhamento de relatórios, entre outras que tem prazos determinados.

Os prazos para as atividades relacionadas ao atendimento a problemas e mudanças, serão negociados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no âmbito dos comitês multidisciplinares da CONTRATANTE, conforme as necessidades de disponibilidades dos serviços de TI. Ex.: Testes em sistemas após alterações no ambiente tecnológico.

Incidentes:

Os prazos para solução dos incidentes serão escaláveis a depender da criticidade, conforme segue:

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)
01	Crítica	6
02	Alta	10
03	Média	20
04	Baixa	30

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Requisições de Serviço:

As requisições de serviço padronizadas, para as quais a CONTRATANTE identifica um padrão de execução repetível, e consequentemente é possível definir indicadores diretos de execução, devem ser executadas nos prazos definidos para cada nível de complexidade de execução.

Para as requisições de serviço não padronizadas, os prazos para atendimento serão definidos conforme a capacidade operacional das Ilhas de Serviço, levando-se em consideração as dimensionamento definido, bem como as prioridades definidas juntamente ao responsável técnico da área de TI e aos Product Owners da CONTRATANTE, ou conforme esta definir.

Ao receber uma requisição de serviço não padronizada a CONTRATADA realizará análise de impacto nos prazos já pactuados, e, caso haja, acionará a CONTRATANTE para a definição de prioridades e a repactuação de prazos.

Caso contrário a CONTRATADA definirá os prazos e informará aos responsáveis da CONTRATANTE.

A distribuição das requisições de serviços e a definição dos prazos deve visar a otimização dos recursos, além do atingimento das metas de produtividade estabelecidas.

5 Metodologia para estimativa de demandas:

O dimensionamento de Horas de Serviço Técnico (HST), necessárias à adequada prestação dos serviços, foi elaborado levando em consideração o quantitativo estimado de profissionais, estratificado por agrupamento de perfis profissionais (cargos) e qualificações técnicas descritas no Anexo D - Equipe Técnica e Insumos, com base:

O quantitativo de HST anuais necessárias por agrupamento de perfil foi estimado com base em 168 HST/mês por profissional, não representando a obrigatoriedade do pagamento pela SEFIN, caso o mês possua um quantitativo menor de horas.

Com base nisso, segue abaixo a estimativa de HST para adequada prestação do serviço:

ITEM	ESTIMATIVA <i>Qtde.</i> <i>Profissionais</i>	ESTIMATIVA MENSAL (HST) <i>(Qtde. Profissionais x</i> <i>168 horas)</i>	ESTIMATIVA ANUAL (HST) <i>(Estimativa mensal x</i> <i>12)</i>
ANALISTA 1	2	336	4032
ANALISTA 2	2	336	4032
ANALISTA 3	1	168	2016
ANALISTA 4	1	168	2016
ANALISTA 5	1	168	2016
TÉCNICO	1	168	2016
TOTAL	8	1344	16128

5.1. Local, dias e horários para a prestação:

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE



Local da Prestação de Serviço: Os serviços devem ser prestados nas dependências da SEFIN. Porém excepcionalmente, a critério da Agência, a CONTRATADA poderá ser expressamente autorizada a prestar serviços externos ou remotamente, desde que devidamente justificado.

Neste caso os resultados dos serviços devem ser acordados previamente à execução e os pagamentos ficarão condicionados à entrega dos resultados acordados.

Para esses casos, serão emitidas Ordens de Serviço Específico próprias, delimitando o escopo do serviço, o cronograma de execução e a estimativas de Horas de Serviço Técnico de cada produto a ser entregue.

Os serviços presenciais relacionados devem ser prestados no seguinte endereço:

Secretaria Municipal de Finanças
Rua Edite Mota, 148 - Centro
CEP 62.670-000
São Gonçalo do Amarante / Ce

5.1.1 Dias e Horários para a Prestação de Serviço:

As Ilhas que suportam os serviços contratados devem ter suas atividades iniciadas no máximo às 07:30h e encerradas no mínimo às 17h00 horas.

A CONTRATADA deverá realizar os serviços nos dias em que há expediente na CONTRATANTE (todos os dias excetuando-se os sábados, domingos e feriados nacionais a serem observados pela Administração Pública municipal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo).

O funcionamento das Ilhas, bem como os registros de início e encerramento das atividades devem compor um Registro de Funcionamento a ser entregue à SEFIN como parte do Relatório Técnico de Atividades.

Apesar dos horários de execução estabelecidos, os serviços que compõem essa contratação devem respeitar os requisitos de disponibilidade dos Serviços de TI fornecidos aos usuários. Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade deve ser preferencialmente executada após as 20h, nos finais de semana e feriados, ou a critério da SEFIN.

Desta forma, a alocação dos profissionais deve respeitar os limites de 8h/dia e, no mínimo, 1h de intervalo para almoço, ou mais de 8h/dia, quando necessário, sendo que neste caso a CONTRATADA deverá manter o controle de banco de horas dos profissionais, respeitadas as determinações contidas na CLT e na convenção coletiva da categoria.

A CONTRATADA deve respeitar as regras previstas em convenções coletivas relacionadas à banco de horas, limite máximo de jornada diária, repouso mínimo intrajornada, entre outras, visando garantir o atendimento a todas as normas trabalhistas.

6 Unidade de medida para pagamento com base no resultado:

Os serviços serão medidos em HST, sendo a medição o resultado da apuração das Horas de Serviço Técnico realizadas efetivamente para cada perfil de profissional, tendo como limite as HST previstas nas respectivas Ordens de Serviço.

As validações serão realizadas com o apoio do controle diário de execução de Horas de Serviço Técnico, a ser preenchido pela CONTRATADA.

Para pagamento serão consideradas somente as horas efetivamente trabalhadas.

0

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Em caso de autorização para a realização de trabalho remoto e/ou externos, serão consideradas as horas efetivamente trabalhadas até o limite do que foi autorizado, por expresso, nas respectivas Ordens de Serviço Específico, ficando o pagamento vinculado ao que foi previamente acordado.

Em caso de fato superveniente ou ampliação de escopo, deve ser emitida Ordem de Serviço Complementar, com as devidas justificativas e alterações.

O valor em reais dos serviços será calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{VALOR} = \sum (\text{HST cargo} \times \text{Valor HST cargo})$$

HST cargo = Quantitativo de HST para o cargo (item contratual).

Valor HST cargo = Valor em reais de 01 (uma) HST para o cargo (item contratual), conforme resultado do processo licitatório.

As eventuais ausências dos funcionários (mesmo as ausências legais, incluindo os períodos de férias) precisam ser estimadas pelas LICITANTES, devendo o custo de manter o posto de trabalho ser contabilizado nas planilhas de preços apresentadas, tendo em vista que a remuneração será apenas pelas Horas de Serviço Técnico efetivamente realizadas.

Considerando a natureza do serviço que se pretende contratar, a substituição de um funcionário por outro para cobrir ausências não é efetiva para manter a prestação do serviço com qualidade e eficiência, sobretudo em razão de envolver uma atividade intelectual relacionada com tecnologia da informação. Não é realista esperar que um funcionário, mesmo altamente qualificado, consiga produzir algo similar aos demais membros da equipe, já integrados aos processos da SEFIN e às discussões pertinentes para a construção das soluções solicitadas, pois não conseguem em curto espaço de tempo conhecer minimamente o ambiente onde ocorre a prestação do serviço e as características das demandas em atendimento.

Pode-se afirmar ainda que a necessidade de substituir funcionário com alta qualificação em ausências torna-se risco significativo para a CONTRATADA e geralmente tal fato reflete-se em majoração no lucro ou nos custos indiretos previstos pela LICITANTE.

Considerando o exposto e em atenção aos princípios da eficiência e da razoabilidade, optou-se por não exigir alocações temporárias de funcionários e excluir da apuração dos níveis de serviço eventuais faltas ou substituições decorrentes de ausências legais.

Portanto a LICITANTE precisa estimar eventuais ausências de seus funcionários nas atividades dos postos de trabalho e, de alguma forma, incluir tal custo em sua proposta de preços. Por exemplo, em caso de licença por motivo de saúde, a empresa deverá continuar remunerando o funcionário (até o limite a partir do qual o seu salário é coberto pela seguridade social) sem receber qualquer contrapartida da CONTRATANTE, pois, inclusive, este é o risco de toda atividade empresarial que envolve mão de obra. Entende-se que esta sistemática tende a reduzir custos e riscos adicionais derivados da opção por alocação de funcionários substitutos temporariamente no Contrato.

Por outro lado, é preciso também garantir certo patamar de ocupação destes postos de trabalho para que a prestação do serviço não seja prejudicada, no caso, por exemplo, da CONTRATADA considerar mais vantajoso para ela não alocar a quantidade devida de funcionários, em determinados períodos ou situações (ex.: dificuldade para seleção e contratação de novos profissionais no mercado), o que foi tratado por meio de indicador específico.

ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Por fim, continua mantida a opção da CONTRATANTE, a qualquer momento, notificar a CONTRATADA a substituir o funcionário do posto de trabalho por outro posto correspondente, nesses casos, especialmente em ausências por longo período (ou seja, não pontuais), para que as atividades previstas sejam retomadas. Durante a execução do contrato, a fiscalização do contrato atuará continuamente para mitigar os efeitos das ausências de profissionais.

6.1 Listas de verificação e Relatórios:

Para efeitos de controle, serão utilizados os seguintes documentos e ferramentas contendo o conjunto de informações que serão acompanhados pelos Fiscais do contrato durante a execução, para registro e obtenção de informações padronizadas e objetivas sobre o serviço à medida que é prestado.

6.1.1 Controle Diário de HST:

A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais alocados preencham a ferramenta de controle diários das horas de serviço técnico efetivamente trabalhadas, e consolidar as informações em Relatório Técnico de Atividades, para a validação da CONTRATANTE, contendo no mínimo:

Identificação da Ilha de Serviço.

Identificação do profissional.

Data da execução da atividade.

Quantitativo de horas efetivamente trabalhadas.

Categorias e subcategorias da atividade (conforme definido pela CONTRATANTE).

Identificação da origem da demanda (ticket de incidente, ticket de requisição de serviço, identificação do projeto, identificação do item do KANBAN, e-mail, entre outras).

6.1.2 Relatório Técnico de Atividades (RTA):

A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Técnico de Atividades, até o quinto dia corrido de cada mês, detalhando todos os serviços entregues entre o primeiro e o último dia corrido do mês de referência, ficando estabelecido o último dia corrido de cada mês como a data base para efeitos de medição mensal.

O Relatório Técnico de Atividades deverá conter no mínimo:

Para cada Ilha de Serviço:

- Identificação da Ilha de Serviço.
- Ordens de Serviço Finalizadas.
- Detalhamento das atividades realizadas.
- Volumetria apurada.
- Índices quantitativos relacionados aos tickets (incidentes, requisições de serviço, problemas e mudanças) atendidos no âmbito da Ordem de Serviço, quando aplicável, por tipo, por categoria, por grupo solucionador, por criticidade entre outros agrupamentos definidos pela CONTRATADA.
- Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço para o período apurado.
- Detalhamento dos atendimentos a tickets para os quais os Índices de Desempenho de Serviço não foram cumpridos pela CONTRATADA, quando aplicável, contendo no mínimo a identificação do ticket, uma descrição resumida, a data do registro, a data da solução, a solução adotada, a criticidade, a relação entre o prazo de atendimento previsto e o prazo da solução.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

- Registros de funcionamento da Ilha, contendo, no mínimo, os registros de abertura e encerramento diário das Ilhas (data, horário e profissional que realizou a abertura e o encerramento), bem como o registro da equipe de profissionais responsáveis pelo atendimento no dia.
- Ocorrências relacionadas aos serviços suportados.
- Volumetria apurada.
- Glosas apuradas.
- Cálculos para faturamento, considerando possíveis glosas apuradas.

Para cada profissional:

- o Detalhamento das horas de serviço técnico trabalhadas em projetos e em demais atividades operacionais por profissional.
- o Detalhamento das capacitações realizadas.

6.1.3 Relatório de Nível de Atendimento de Serviço (RNAS):

Mensalmente, a CONTRATANTE realizará uma avaliação dos serviços prestados, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do RTA, baseando-se nos indicadores, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço.

O Relatório de Nível de Atendimento deverá conter:

- A medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço, para cada ilha de serviço.
- O cálculo da NMA, para cada ilha de serviço.

As glosas a serem aplicadas.

O faturamento total apurado.

6.2 Critérios de aceitação:

Os produtos entregues serão avaliados pelos usuários dos serviços, com o apoio de ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE.

Para os produtos de etapas de projeto, deverão ser emitidos pela CONTRATADA, Termo de Aceite junto aos respectivos usuários (Product Owner), para que sejam considerados entregues para efeitos de validação.

Os produtos entregues serão avaliados tecnicamente, com base nos requisitos de arquitetura tecnológica, de projeto, de implementação, de metodologia de trabalho, legais, sociais e culturais.

As contagens desconformes serão ajustadas pela CONTRATADA, conforme estabelecido pela CONTRATANTE, sem a necessidade de processo de conciliação para obtenção de valores finais e ensejará perda de pontos na NMA.

.As não conformidades serão repassadas para a CONTRATADA para que seja realizado o ajuste de conduta e o aperfeiçoamento das contagens futuras.

Níveis de Serviço - NS são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, por meio deste Termo de Referência, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à prestação de serviços, quais sejam:

Atendimento no prazo.

Qualidade.

11