

Nº: 8010144/2023/SEAD-PI/GAB/SLC

Processo nº 00002.002014/2023-42



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ

1.DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa prestadora de serviço técnico especializado para **manter, otimizar, operacionalizar, evoluir, integrar e customizar** o Sistema Integrado de Gestão de Pessoal – SIAPE visando o cumprimento de todas as obrigações relacionadas à Administração, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas, bem como para atender, via **implementação de microserviços**, às demandas de Governo Digital do Estado no tocante à disponibilização de serviços.

Lote Único	
Item	Descrição
1	Serviço de Suporte Técnico compreendendo manutenção para implementação de mudanças de legislação e atualização de versões.
2	Serviço de Customização compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou manutenções adaptativas/evolutivas e/ou implementação de microserviços para o Governo Digital além de Serviço de Operação Continuada incluindo apoio especializado para operação e utilização do SIAPE.

2.DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação justifica-se pela necessidade da busca contínua de modernização da Administração, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas no âmbito do sistema SIAPE, implantado com base na plataforma de *software* proprietária, com transferência de tecnologia e cessão do código fonte ao Estado do Piauí, contudo, passados vários anos, houve modernização da plataforma, atualizações de performance, atualizações de segurança e desenvolvimento de novas *features*, assim como manutenções no *kernel* da solução que só podem ser implementadas pelo fabricante da plataforma, assim, tais investimentos justificam-se para que o Estado tenha cada vez mais capacidade de gestão do seu capital intelectual, força de trabalho e controle das despesas com pessoal.

2.2 Os investimentos realizados no SIAPE trouxeram vantagens, tornando os processos sólidos, automatizados e com menores riscos, permitindo ganhos de qualidade e produtividade, que precisam ser expandidos.

2.3 O SIAPE (SOLUÇÃO) dispõe de ferramentas tecnológicas com qualidade comprovada através da sua arquitetura moderna e escalável, permitindo evoluir continuamente o nível de segurança quanto às operações realizadas, contribuindo para diminuição de erros no pagamento, riscos de operação e retrabalhos através da implementação de diversos controles que ainda precisam ser amadurecidos ao longo do uso da SOLUÇÃO para que ela não se torne obsoleta.

2.4 A continuidade do suporte especializado garantirá que a SOLUÇÃO se mantenha atualizada tecnologicamente, garantindo que todas as alterações exigidas pela legislação sejam incorporadas no código-fonte do Estado.

2.5 A limitação dos recursos técnicos para assumir o suporte e desenvolvimento da SOLUÇÃO devido ao alto grau de complexidade e de demandas concorrentes, a constante evolução da infraestrutura de tecnologia da informação (banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais, containers), customizações, alterações de rotinas de trabalho, alterações na legislação, regulamentações, dentre outras demandas exigem equipe técnica dedicada e extremamente especializada com conhecimento profundo dos sistemas para garantir o correto funcionamento da SOLUÇÃO e o constante repasse de conhecimento.

2.6 As empresas fornecedoras das soluções de gestão de pessoas possuem uma expertise nesta área que pode ser observada em seus produtos (sistema de gestão) e serviços (equipe qualificada). As empresas sempre poderão contribuir disseminando as melhores práticas do mercado e auxiliando o Estado na melhoria contínua de seus processos de trabalho.

2.7 Dar mais autonomia gerencial para os técnicos transferindo tarefas operacionais básicas para empresas que possuem expertise na área de gestão de pessoas, transferindo para o Estado toda a gestão e *compliance* das operações de Administração, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas. Por fim, faz-se necessário registrar também que a demanda por disponibilização de serviços de Governo Digital, a partir da contratação da tecnologia XVIA via empresa RW3 (Contratação processo SEI 00117.000866/2022-27) pelo Estado, crescerá enormemente e a contratação de uma empresa que já detenha o conhecimento técnico da SOLUÇÃO garantirá entregas mais rápidas e eficientes.

2.8 MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.8.1 Necessidade de manter as ferramentas de tecnologia atualizadas e a prontidão nas ações que envolvem o suporte e operacionalização de todas as instâncias da SOLUÇÃO.

2.8.2 Atendimento pleno ao Decreto nº 18.990/2020;

2.8.3 Aumentar a capacidade gerencial e o *compliance* dos processos de Administração, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas;

2.8.4. Aumento da capacidade de atendimento;

2.8.5. Automação dos processos de validação e dos procedimentos de cálculo de Folha de Pagamento;

2.8.6. Automação dos processos, políticas e práticas de Administração de Pessoal;

2.8.7 Ampliação dos controles e mecanismos de auditoria na Administração e Folha de Pagamento;

2.8.8 Manutenção do e-Social e demais obrigações acessórias;

2.8.9. Dimensionamento de Força de Trabalho;

2.8.10. Melhorias na gestão da arquitetura organizacional do Estado;

2.8.11. Gestão Estratégica de Pessoas;

2.8.12. Desenvolvimento de Paineis Gerenciais de BI;

2.8.13. Disponibilização de serviços na plataforma de Governo Digital do Estado.

2.9 BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS

2.9.1 Espera-se que a manutenção dos módulos da SOLUÇÃO já implementados e o aumento da prontidão no atendimento proporcionem os seguintes benefícios:

- a) Otimizar a gestão a partir do aprimoramento das informações para a tomada de decisões, bem como melhorar os aspectos de planejamento, controle, economicidade e objetividade no setor público;
- b) Contribuir com a diretriz estratégica do Governo, relacionada à promoção da melhoria da qualidade do gasto público e do fomento ao desenvolvimento social;
- c) Subsidiar e melhorar o processo de planejamento do Estado, a partir do controle dos custos que integram a Administração, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoal;
- d) Auxiliar na elaboração de controles e políticas para otimização dos gastos públicos;
- e) Otimizar a utilização do orçamento;
- f) Avaliar os programas governamentais, auxiliando o processo decisório sobre estes, isto é, na ampliação, manutenção ou extinção dos programas analisados;
- g) Auxiliar em decisões econômicas, nas quais a perspectiva financeira representa maior peso do processo de escolha;
- h) Permitir maior segurança, eficiência e eficácia no processamento das informações integradas com o SIAFE-PI;
- i) Manter sinergia constante das contratações com o planejamento estratégico de transformação digital do Estado;
- j) Disponibilizar, através da tecnologia segura dos servidores XVIA, informações necessárias a outros órgãos do Estado, garantindo os aspectos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados.

3. DAS DEFINIÇÕES BÁSICAS DOS SERVIÇOS

3.1 SUPORTE TÉCNICO

3.1.1 Serviços de Suporte Técnico compreendendo manutenção para implementação de mudanças de legislação e atualização de versões.

3.1.2 O serviço de suporte técnico e atualização de versão é o serviço fornecido continuamente, que segue o termo de suporte próprio e padronizado, aplicável conforme contratação de serviço de suporte técnico.

3.2 CUSTOMIZAÇÃO

3.2.1 Serviço de Customização tem por finalidade adicionar a SOLUÇÃO funcionalidades e facilidades necessárias ao contexto da CONTRATANTE e que não tem uma abordagem padrão para ser incorporado ao núcleo original da SOLUÇÃO.

3.2.2 Estas funcionalidades e facilidades passam a ser propriedade intelectual da CONTRATANTE incorporando-se ao código-fonte da CONTRATANTE

3.3 OPERAÇÃO CONTINUADA

3.3.1 Serviço de Operação Continuada incluindo apoio especializado para parametrização e utilização do SIAPE. O propósito da Operação Continuada para apoio especializado à parametrização e utilização do SIAPE é disponibilizar uma equipe para atendimento exclusivo para apoiar, realizar e prestar consultoria durante todo período de vigência do CONTRATO.

3.4 ENTREGÁVEIS

3.4.1 Ao término de cada demanda, os seguintes produtos deverão ser entregues à SEAD-PI:

3.4.1.1 Todos os produtos previstos nas Fases I e II da ESTIMATIVA DE PRAZO DE EXECUÇÃO.

3.4.1.2 Mapeamento dos processos referentes as iniciativas previstas nesta contratação na notação *BPMN* - *Business Process Modeling Notation*;

3.4.1.3. Especificação técnica dos componentes de *software* desenvolvido;

3.4.1.4 Documentação, protótipos, diagramas, manuais de implantação, configuração e utilização dos componentes de software desenvolvidos;

3.4.1.5. Release Notes de todas as manutenções corretivas e evolutivas.

4. DA ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços referenciados no objeto desta contratação deverão contemplar toda a SOLUÇÃO, hoje, em pleno funcionamento no ambiente produtivo envolvendo: servidores ativos, inativos, estagiários, menores aprendizes, autônomos e prestadores de serviço de todos os órgãos geridos pelo SIAPE-PI. É parte integrante das especificações gerais desta contratação, o Decreto nº 18.990 de 28 de maio de 2020:

“Dispõe sobre a execução orçamentária, financeira, contábil e administrativa da folha de pagamento, dos serviços terceirizados, dos serviços de pessoa física, dos auxílios financeiros concedidos a pessoas físicas, dos encargos patronais e dos encargos tributários no âmbito do Poder Executivo Estadual e dá outras providências... Artigo XIII - Sistema Integrado de Administração de Pessoal do Estado do Piauí – SIAPE-PI: compreende o sistema informatizado que controla, administra e centraliza todas as informações relacionadas à folha de pagamento e recursos humanos do Poder Executivo do Estado do Piauí, incluindo encargos patronais, encargos tributários, serviços terceirizados, serviço de pessoas físicas, auxílios financeiros concedidos a pessoas físicas e suas obrigações acessórias.

§ 4º O SIAPE-PI será dividido em dois subsistemas a seguir:

1. – SIAPE FOLHA: realiza o controle e a gestão das informações de folha de pagamento, Recursos Humanos, Encargos Patronais e suas obrigações acessórias;
2. – SIAPE-PPF: realiza o controle e a gestão das informações relacionadas a Serviços Terceirizados, Serviços de Pessoas Físicas e Auxílios Financeiros concedidos a pessoas físicas, Encargos Tributários e obrigações acessória.

4.1.1 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE PESSOAL DO ESTADO DO PIAUÍ – SIAPE-PI

4.1.1.1 INFORMAÇÕES DO ÓRGÃO/EMPRESA: Contém o cadastro básico do Órgão/empresa, CNPJ, Nome Fantasia e demais atributos do cadastro geral do Órgão/empresa. O cadastro do Órgão/empresa reúne todas as informações da administração de recursos humanos classificados e ordenados por Órgão/empresa com suporte às tabelas iniciais do e-Social.

4.1.1.2 FUNDAMENTOS LEGAIS: Histórico funcional são acompanhados das comunicações administrativas por meio do ato expedido pela autoridade competente.

4.1.1.3 COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA: Elaboração de Atos, Portarias, Decretos, Ofícios e Memorandos, com base nas informações cadastrais e funcionais das pessoas, gerando modelos de documentos até a publicação nos veículos de comunicações oficiais (Diários Oficiais).

4.1.1.4 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS - Documentos de interesse do setor de pessoal agrupados em processos administrativos registrando a tramitação e ocorrências durante o trâmite.

4.1.1.5 AUDITORIA DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS: Monitora as transações de inclusão, alteração e exclusão de dados.

4.1.1.6 TABELAS BÁSICAS: Mantém o controle dos registros auxiliares necessários para cadastramento dos servidores.

4.1.1.7 e-SOCIAL: Mantém o controle das tabelas básicas, mensageria e gestão de todos os eventos necessários para a manutenção das obrigações acessórias do Estado.

4.1.1.8 ALERTAS E INDICADORES: Mantém alertas e indicadores com base nas regras de negócio.

- 4.1.1.9 INGRESSO DE PESSOAS: Mantém os dados pessoais, endereços, documentos, declaração de família, prontuário médico, prontuário odontológico, currículo, independentemente do vínculo.
- 4.1.1.10 DOCUMENTOS DAS PESSOAS: Mantém os documentos das pessoas (Identidade Civil, Passaporte, Certidão de Nascimento, Certidão de Óbito, CPF, Identidade Funcional, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho e outros previstos na legislação).
- 4.1.1.11 PENSÕES: Controle das pensões civil e alimentar que compõem as informações de pagamento dos servidores.
- 4.1.1.12 GRUPO FAMILIAR: Mantém grupos familiares para pagamento de pensão alimentícia e pensão federal.
- 4.1.1.13 ECLARAÇÃO DE BENS: Mantém as declarações de bens para os servidores e registros de imposto de renda.
- 4.1.1.14 COMPROVANTES DAS ELEIÇÕES: Mantém os comprovantes de eleição ou justificativas de ausência nas eleições.
- 4.1.1.15 INFORMAÇÕES MÉDICAS E ODONTOLÓGICAS: Mantém os registros de atendimentos médicos e tratamentos odontológicos realizados para as pessoas, independentemente do vínculo institucional.
- 4.1.1.16 VÍNCULO FUNCIONAL: Mantém os vínculos institucionais mantendo o cadastro único de pessoas.
- 4.1.1.17 DEPENDENTES DE IMPOSTO DE RENDA E SALÁRIO FAMÍLIA: Mantém os dependentes para imposto de renda e salário família.
- 4.1.1.18 CONTROLES DE FREQUÊNCIA DO SERVIDOR: Controle de frequência dos servidores com registro de férias, licenças e afastamentos, faltas, atrasos e saídas antecipadas, registro horas extras, histórico da jornada de trabalho dos servidores, plantões, saldo de horas e controle de ponto.
- 4.1.1.19 REGISTRO DE OCORRÊNCIAS: Mantém o registro de elogios e penalidades aplicadas ao servidor.
- 4.1.1.20 LOTAÇÕES DOS SERVIDORES: Mantém o registro histórico das lotações dos servidores.
- 4.1.1.21 AVERBAÇÃO DE TEMPO DE SERVIÇO: Registro de tempo de serviço para fins de contagem de tempo para aposentadoria.
- 4.1.1.22 VANTAGEM PESSOAL SOBRE FUNÇÃO COMISSIONADA: Mantém os registros de vantagem pessoal em virtude do exercício de cargos comissionados.
- 4.1.1.23 SUBSTITUIÇÃO, CESSÕES, REQUISIÇÕES E REMOÇÃO: Mantém o histórico de substituições de funções comissionada, cessão, requisição e remoção.
- 4.1.1.24 FUNÇÕES EM OUTROS ÓRGÃOS: Mantém o registro de cargos exercidos em outros órgãos do governo.
- 4.1.1.25 APOSENTADORIA DOS SERVIDORES: Manutenção das aposentadorias dos servidores.
- 4.1.1.26 BENEFÍCIOS: Mantém controle dos benefícios com pagamento automatizado em folha de pagamento.
- 4.1.1.27 FOLHA DE PAGAMENTO: Mantém as folhas de pagamento para servidores, incluindo as ordinárias, suplementares, acertos, adiantamento de folha natalina, folha natalina e simulação.
- 4.1.1.28 LEGISLAÇÃO PARAMETRIZÁVEL: Criação de regras de validação para inclusão, alteração e exclusão de registros.
- 4.1.1.29 GRUPOS E COMISSÕES: Mantém Grupos e Comissões de Trabalho.
- 4.1.1.30 PORTAL DO SERVIDOR: Portal para acesso dos servidores para visualização das informações cadastrais, o histórico funcional e as informações financeiras relacionadas à folha de pagamento.
- 4.1.1.31 INVENTÁRIO DE CONHECIMENTO: Responsável pelo agrupamento de informações de cada servidor. Reúne as competências e qualificações profissionais, além das informações cadastrais entendidas como indispensáveis para o gerenciamento de pessoas.

4.1.1.32 **COMPETÊNCIAS:** Mantém o cadastro e manutenção de competências mapeadas pelo órgão, vinculação aos níveis de proficiência, grupos e processos, inseridos nos demais subsistemas de gestão de pessoas.

4.1.1.33 **PROCESSOS DE TRABALHO:** Mantém todas as informações relacionadas aos processos respeitando as características do contexto em que as atividades são desempenhadas.

4.1.1.34 **PLANEJAMENTO:** Responsável pelo alinhamento estratégico do Órgão na definição das metas individuais dos servidores.

4.1.1.35 **AVALIAÇÃO:** Responsável pela avaliação de competências, metas e planos de desenvolvimento dos servidores.

4.1.1.36 **SELEÇÃO E CARREIRA:** Pesquisa e informação sobre as competências, conhecimentos e desempenho dos servidores para identificar, com base nos requisitos do processo, os servidores aptos a executar as atividades previstas na evolução da carreira.

4.1.1.37 **DESENVOLVIMENTO:** Responsável pelo gerenciamento das informações que compõem as capacitações e desenvolvimento pessoal dos servidores.

4.1.1.38 **Evolução esperada**

4.1.1.38.1 O Governo do Estado do Piauí, por meio da Secretaria da Administração do Estado do Piauí, observou a necessidade do processo progressivo de padronização de recursos e Sistemas de Informática e Telecomunicação no âmbito da Administração Pública do Estado do Piauí. Dentro desse objetivo, a ampliação dos subsistemas de gestão de pessoas irá possibilitar o Estado do Piauí avançar na tecnologia, nas padronizações e integrações com os novos sistemas, tais como o SEI (Sistema Eletrônico de Informações), o Diário Oficial do Estado e outras necessidades compatíveis com a evolução de gestão administrativa e organizacional do Estado do Piauí, com a seguinte abrangência:

4.1.1.38.1.1 Módulo para Modelagem de arquitetura organizacional contendo: símbolo de cargo; funções; tipos de órgãos; tipos de unidades setoriais; unidades setoriais; proposição de cargos; remanejamento de cargos; reclassificação de cargos; organogramas; registros de indicações; fluxo de registro de nomeações, exonerações, alterações de efeito e cancelamento;

4.1.1.38.1.2 Módulo de BI para análise de dados e indicadores de Administração, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas; (*People Analytics*);

4.1.1.38.1.3 Módulo de Dimensionamento de força de trabalho, contemplando ferramentas que permitam realizar análises detalhadas de sua força de trabalho atual e determinar o número ideal de funcionários para atender às suas necessidades do Estado;

4.1.1.38.1.4 Módulo de Governança em Gestão de Pessoas, que deverá contemplar ferramentas que permitam desenvolver e implementar políticas e práticas eficazes de gestão de pessoas;

4.1.1.38.1.5 Módulo de gestão de contratações temporárias, que permita gerenciar o processo de contratação de servidores temporários, desde a criação de vagas até a seleção de candidatos e a contratação final;

4.1.1.38.1.6 Módulo de gestão de Banco de Vagas, que deverá possibilitar gerenciar e organizar vagas de trabalho disponíveis, candidatos, processos de recrutamento e outros aspectos relacionados à contratação de novos servidores;

4.1.1.38.1.7 Módulo de Painéis Gerenciais de Informação, que permita visualizar e acompanhar métricas importantes de RH, como desempenho, rotatividade, absenteísmo, diversidade, entre outros;

4.1.1.38.1.8 Módulo de Averiguação de acúmulo de cargos, que permita garantir a transparência e a legalidade das atividades dos servidores públicos, identificando possíveis irregularidades para que a gestão possa tomar as medidas corretivas quando necessário;

4.1.1.38.1.9 Módulo Painel do Gestor da Unidade, para possibilitar visualizar informações essenciais e indicadores relevantes da unidade que gerenciam no tocante a recursos humanos;

4.1.1.38.1.10 Módulo de Gestão de Comissões, com o objetivo de gerenciar as atividades das comissões constituídas, incluindo o registro das audiências e reuniões, definição das pautas, elaboração de atas e

relatórios, entre outras funções;

4.1.1.38.1.11. Módulo de Gestão de Processos Administrativo Disciplinares, que possibilitará automatizar e controlar o processo disciplinar no âmbito estadual, garantindo que todas as etapas do processo sejam cumpridas de acordo com as normas e regulamentos aplicáveis;

4.1.1.38.1.12 Módulo de Gestão de Sindicâncias, para possibilitar automatizar e gerenciar o processo de investigação preliminar no âmbito estadual;

4.1.1.38.1.13 Módulo de comunicação, com a finalidade de viabilizar um canal de informações da SEAD para com os servidores públicos de forma eficiente e transparente;

4.1.1.38.1.14 Integração com Sistema Financeiro do Estado, com o objetivo de automatizar operações de folha mensal de pagamento, entre outras necessidades de automatização, agilizando os processos financeiros relativos ao âmbito de pessoal; Integração com Sistema de Publicação Oficial do Estado, que deverá possibilitar automatizar os processos de publicidade dos atos relativos a recursos humanos, evitando possíveis erros de lançamento manual de informações;

4.1.1.38.1.15 Disponibilização de vários microserviços para a plataforma de Governo Digital do Estado, com o objetivo de viabilizar a interoperabilidade entre diferentes sistemas e aumentar a agilidade no desenvolvimento e implantação de novos serviços, melhorando a eficiência e a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos.

5. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços devem ser executados preferencialmente na sede Secretaria de Administração do Piauí, SEAD-PI ou em outro órgão do governo do Piauí, localizado na cidade de Teresina-PI, a ser definido pela CONTRATANTE.

5.2 Os serviços também poderão ser prestados de forma remota, desde que não haja prejuízos ao cumprimento do objeto desta contratação.

6. DO QUANTITATIVO DE BENS E SERVIÇOS

6.1 Os bens e serviços referenciados no objeto desta contratação deverão contemplar toda a SOLUÇÃO, contendo os seguintes itens e quantitativos:

Lote Único			
Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Serviço de Suporte Técnico compreendendo manutenção para implementação de mudanças de legislação e atualização de versões.	Mês	12
2	Serviço de Customização compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou manutenções adaptativas/evolutivas e Serviço de Operação Continuada incluindo apoio especializado para operação e utilização do SIAPE.	UST	60.000

7. DA ESTIMATIVA DE PRAZO DE EXECUÇÃO

7.1 O prazo de prestação dos serviços previstos nesta contratação, será de 12 meses, renovados anualmente conforme limites previstos na legislação vigente, contados do recebimento da primeira

Ordem de Serviço, sendo que algumas atividades deverão ser contempladas no planejamento do projeto, estando estas vinculadas aos Itens dos serviços prestados conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição da Fase	Produto	Serviço Vinculado	Prazo (dias)
I	Avaliação do ambiente computacional	Diagnóstico Inicial Plano de Sustentação	1	21
	Identificação do ambiente e infraestrutura tecnológica			
	Plano de sustentação			
II	Diagnóstico inicial dos sistemas	Documento de Visão	1 e 2	21
	Identificação de Vulnerabilidades			

Fase	Descrição da Fase	Produto	Serviço Vinculado	Prazo (dias)
	Identificação das políticas, regras, contexto organizacional, carreiras e aspectos gerais para parametrização dos Recursos Humanos, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas.			
	Avaliação dos processos de trabalho da solução de TI.			
	Pontos de Otimização			
III	Suporte	Suporte Especializado	1	Contínuo
III	Customização para implementação de requisitos complementares não previstos inicialmente no contexto da solução de TI.	Customizações Sob Demanda	2	Definido na OS
	Customizações para adequação do contexto de negócio aos processos da solução de TI.			
IV	Operação Continuada	Operacionalização Sob Demanda	2	Definido na OS
	Apoio especializado para otimização e melhoria dos processos de Recursos Humanos, Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas			

Transferência de Conhecimento

7.2 Os prazos deverão ser fixados a partir das análises efetuadas na Fase I e II. A execução de todo projeto em todas as suas fases será conforme o limite de vigência previsto para o contrato. Os prazos de customização deverão obedecer às regras específicas definidas durante o planejamento da demanda.

8 .DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1 A CONTRATADA entregará todos os produtos previstos dentro dos padrões definidos e aplicáveis a cada tipo de serviço e dentro dos prazos definidos no item de “Estimativa de Execução”, contado a partir da emissão da primeira OS de demanda de serviço;

8.2 O CONTRATANTE verificará quando do término do serviço ou em momento oportuno, por intermédio da apuração dos Indicadores de Nível de Serviço (INS), o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) elaborados com as informações de tempo e qualidade do serviço prestado extraídas dos produtos e resultados das Ordens de Serviço (OS), da execução do Plano Executivo de Implantação ou previstos na especificação técnica;

8.3 Os níveis de serviços estabelecidos e obrigatórios de cumprimento pela CONTRATADA estão detalhados no ANEXO I.

9. DO ORÇAMENTO ESTIMADO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 A tabela abaixo apresenta os valores unitários e totais passíveis de desembolso no caso de cumprimento de todos os requisitos contratuais quanto aos produtos, níveis de serviços e prazos de entrega.

Lote Único					
Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Preço Unitário	Preço Total Estimado
1	Serviço de Suporte Técnico compreendendo manutenção para implementação de mudanças de legislação e atualização de versões.	Mês	12	R\$ 328.586,70	R\$ 3.943.040,39
2	Serviço de Customização compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou manutenções adaptativas/evolutivas e Serviço de Operação Continuada incluindo apoio especializado para operação e utilização do SIAPE.	UST	60.000	R\$ 168,00	R\$ 10.080.000,00
Valor Total dos Serviços					R\$ 14.023.040,39

10. DO CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

10.1 Os pagamentos serão realizados uma vez por mês, em data acordada entre as partes. O pagamento do mês corrente será realizado referente a todos os serviços cujo Termo de Aceite Definitivo foi emitido no mês anterior;

10.2 O faturamento dos Itens 1 e 2 terá início quando emitido o termo de aceite definitivo para as fases I e II.

10.3 Para o Serviço de Customização compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades, previsto no Item 2, os pagamentos se darão após a implantação e Aceite Definitivo da funcionalidade solicitada por meio da Ordem de Serviço, considerando a quantidade de UST (Unidade de Serviços Técnicos) entregues;

10.4 A partir da entrega dos relatórios de serviço apurados no período, a equipe de fiscalização terá até 15 dias para emitir o Termo de Aceite Definitivo.

11. DO PAGAMENTO

11.1 O pagamento será realizado de acordo com as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do CONTRATANTE após a entrega da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo executor do contrato.

11.2 Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

11.2.1 Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada;

11.2.2 Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado;

11.2.3 Certidão Negativa de Débitos junto a Fazenda.

11.2.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

11.3 O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil, mediante a apresentação de Nota Fiscal Eletrônica e de documentos adicionais exigidos em lei, discriminando os serviços efetivamente executados, acompanhada do atesto de conformidade firmado pelos responsáveis técnicos;

11.4 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores constantes na proposta de preços, registrada nessa licitação;

11.5 Considera-se incluídos no preço unitário todos os impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como quaisquer despesas com transportes, inclusive em decorrência do cumprimento da garantia, os quais correrão por conta da CONTRATADA;

11.6 Os preços registrados deverão estar sempre adequados ao valor de mercado.

12 .DO REAJUSTE

12.1 O preço contratado permanecerá fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, na forma do § 1o, art. 28, da Lei 9.069, de 29/06/95, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrência de situação prevista no art. 65 da Lei nº 8.666/93, a não ser que seja estabelecida outra sistemática legal pelo Governo Federal, não sendo, neste caso, nunca superior à inflação do período, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) ou índice que venha a substituí-lo.

$$R = [(I - I_0) \times P] / I_0$$

12.1.1 Para o primeiro reajuste:

- a) R = reajuste procurado;
- b) I = índice relativo ao mês do reajuste;
- c) Io = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta;
- d) P = preço atual dos serviços.

12.1.2 Para os reajustes subsequentes:

- a) R = reajuste procurado;
- b) I = índice relativo ao mês do novo reajuste;
- c) Io = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;
- d) P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

12.2 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do valor remanescente.

12.3 Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA, a ser formulada quando adquirido o direito ao reajuste.

12.4 O CONTRATANTE poderá realizar pesquisa para assegurar-se de que os preços contratados (e reajustados) são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

13 .DO PRAZO E VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1 A contrato terá vigência 12 meses, contados da data de assinatura do contrato;

13.2 Os Itens de Serviço 1 e 2 poderão ser renovados até os limites previstos na legislação vigente;

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO, conforme portaria vigente. O fiscal Requisitante é o responsável pelo ateste do documento fiscal, que deverá ter a concordância do Gestor do contrato e do Fiscal Técnico.

14.2 Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA.

14.3 Permitir e acompanhar o acesso dos colaboradores da CONTRATADA às suas dependências, para execução dos serviços referentes ao objeto, sempre que necessário.

14.4 Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais, ou ser prejudicial à saúde dos servidores.

14.5 Disponibilizar a estrutura física necessária à instalação dos produtos objeto do Termo de Referência.

14.6 Receber os produtos entregues pela CONTRATADA, que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar ao final da avaliação, o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

14.7 Recusar, com a devida justificativa, qualquer produto entregue fora das especificações constantes no edital, no contrato ou na proposta da CONTRATADA.

14.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, após o recebimento definitivo dos produtos entregues.

14.9. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

14.10. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos itens objeto da contratação.

14.11. Notificar, por escrito, a CONTRATADA acerca da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e a ampla defesa.

14.12. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando necessário.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1 Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço.

15.2 Responsabilizar-se pelo comportamento de seus colaboradores e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução dos serviços, autorizando a CONTRATANTE a deduzir o valor correspondente aos pagamentos devidos.

15.3 Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.

15.4 Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

15.5 Garantir que eventuais mídias de distribuição dos programas estejam livres de defeitos materiais sob o uso normal e de qualquer rotina maliciosa (vírus, scripts, etc.), obrigando-se a substituir as mídias porventura constatadas com defeito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da comunicação oficial feita pela CONTRATANTE, podendo ser via telefone ou e- mai.

15.6 Autorizar e assegurar à CONTRATANTE o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes da proposta da CONTRATADA.

15.7 Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

15.8. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e comerciais, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar a execução do objeto do contrato.

16. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

16.1. O gerenciamento e a fiscalização do contrato visam acompanhar e garantir o adequado atendimento do objeto, além de outros aspectos pertinentes previstos na contratação, durante todo o período de execução do contrato;

16.2. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do contrato;

16.3.O contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, composta pelos gestores e fiscais assim definidos: 16.3.1.Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;

16.3.1 Gestor de Negócio: servidor com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas aos processos de trabalho a serem implantados, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gestor de negócio, entre outras, as atribuições de coordenar a comunicação entre colaboradores do CONTRATANTE de sua área de negócio e da CONTRATADA e elaborar relatórios técnicos de acompanhamento da execução do projeto;

16.3.2 Gerente de Projeto: servidor com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas ao processo de gestão do projeto, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gerente de projeto, entre outras, as atribuições de concentrar a interlocução da CONTRATADA com os usuários finais e com os profissionais de TI e entre esses e elaborar relatórios técnicos de acompanhamento da execução do projeto;

16.3.3 Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Secretaria de Administração do Estado, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

16.3.4 Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante do CONTRATANTE, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

16.3.5 Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante do CONTRATANTE, indicado pela autoridade competente dessas áreas para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da SOLUÇÃO. Deverá manifestar-se quanto aos processos de trabalho mapeados, aos requisitos funcionais, à definição de regras de negócio, à entrega dos serviços e ao funcionamento da SOLUÇÃO.

16.4 Os papéis citados, a critério do CONTRATANTE, não havendo impedimento legal, poderão ser acumulados;

16.5 As ordens de serviços necessárias à execução do contrato serão assinadas em conjunto pelo fiscal técnico e fiscal requisitante.

17.DAS INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

17.1 Durante a execução dos serviços contratados, o Gestor do Contrato, ou qualquer um dos Fiscais (Requisitante, Técnico ou Administrativo), poderá, a título de auditoria, monitorar procedimentos e serviços disponibilizados pela empresa CONTRATADA, com o objetivo de avaliar sua eficiência, cumprimento dos níveis de serviço previamente determinados e promover ajustes no seu modo de operação.

17.2 Forma de exercício das inspeções e diligências será por meio de acionamento da empresa CONTRATADA a partir de ofício, mensagem eletrônica ou contato telefônico.

18. DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

18.1 Com o objetivo de garantir a qualidade exigida para a prestação dos serviços objeto do presente termo e atender aos padrões de excelência do Estado, a CONTRATADA deverá contar com equipe adequada de profissionais que assegurem as especificações exigidas na contratação.

18.2.A CONTRATANTE reserva-se ao direito de solicitar, a qualquer tempo, a substituição de profissional indicado pela CONTRATADA caso considere que ele não tenha perfil adequado para o cumprimento do objeto da contratação.

18.3 A equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com a CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos nesta seção. Outros perfis poderão ser agregados à equipe a critério da CONTRATADA. A equipe mínima sugerida deverá possuir os seguintes perfis:

18.3.1 Gerente de Projeto: responsável pelo acompanhamento, negociação, planejamento e coordenação das atividades. Deve ter experiência comprovada no gerenciamento de projetos e possuir certificação PMP (Project Management Professional).

18.3.2 Coordenador Metodológico: responsável pelo nivelamento, publicação e manutenção das metodologias em Gestão por Competência. Experiência mínimo de 05 (cinco) anos no tema comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privada ou Currículo.

18.3.3 Coordenador Geral: responsável pelo nivelamento dos requisitos legais e funcionais que envolvem o processamento e organização do cadastro funcional dos servidores, tabelas básicas de controle e cálculos de folhas e aposentadorias. Experiência mínimo de 05 (cinco) anos no tema comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privada ou Currículo.

18.3.4 Coordenador Técnico: diploma ou declaração de conclusão do nível superior em áreas correlatas à tecnologia da informação, engenharia ou administração, com experiência na implementação de projetos semelhantes ao do objeto ora licitado comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privada.

18.3.5 Consultor de Processo: diploma ou declaração de conclusão do nível superior, com experiência no mapeamento, redesenho e elaboração de projetos de melhoria de processos organizacionais comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privada ou Currículo.

18.3.6 Desenvolvedor: diploma ou declaração de conclusão do nível superior, com experiência na área de tecnologia e desenvolvimento de software *JAVA, Spring, Oracle, CI, CD* com experiência na implementação de projetos semelhantes ao do objeto ora licitado comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privada.

18.3.7 Analista de Banco de Dados: diploma ou declaração de conclusão do nível superior, com experiência na área de tecnologia e gestão de bancos de dados com experiência na implementação de projetos semelhantes ao do objeto ora licitado comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privada.

18.3.8 A CONTRATADA deverá manter, durante todo o período de execução do CONTRATO, no mínimo, 1 (um) Gerente de Projeto e 1(um) Coordenador Técnico, para coordenar a execução de todas as demandas descritas na contratação, sem que haja custo adicional nos serviços.

19. DOS DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE DE BENS E SERVIÇOS

19.1 Pertencerão à CONTRATANTE as informações inseridas para cumprimento do escopo da contratação, bem como relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, material didático, documentos de apoio, dos de migração e integração, informações técnicas e códigos, entre outros apresentados durante a execução do contrato para a efetiva evolução do sistema;

19.2 A CONTRATADA deverá garantir a CONTRATANTE que o conjunto de softwares cedidos para uso perpétuo não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*;

19.3 A utilização de soluções ou componentes, proprietários da CONTRATADA ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

19.4 A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverá garantir ao CONTRATANTE, o sigilo sobre os artefatos produzidos no âmbito do contrato.

20 .DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

20.1 Toda informação referente ao CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, seja como licitante, durante a visita técnica, seja como CONTRATADA, por necessidade de execução de

serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do CONTRATANTE;

20.2 A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE, em especial:

20.2.1 Política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de software decorrentes;

20.2.2 Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

20.2.3 A quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do CONTRATANTE, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.

20.3 Todo acesso a informações do CONTRATANTE por parte do corpo técnico da CONTRATADA/licitante deverá ser precedida de assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade;

20.2.4 A CONTRATADA deverá solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

21. DAS SANÇÕES E PENALIDADES

21.1 As penalidades administrativas aplicáveis à CONTRATADA, por inadimplência, estão previstas nos artigos 81, 87, 88 e seus parágrafos, todos da Lei Federal nº. 8.666/93, e art. 7º da Lei Federal no. 10.520/2002, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato.

21.2 A Parte Especifica deste Contrato poderá prever outras faltas e sanções ao Contratado, de acordo com as peculiaridades do objeto.

21.3 Fica estipulado o percentual de 1% (um por cento) sobre o preço cobrado pelos serviços prestados no mês da ocorrência, a título de mora, por dia útil, quando o prazo se referir a dias úteis, ou por ocorrência, quando não houver estabelecimento de prazo, limitado a 30 dias, sendo esta a data-limite para o cumprimento da obrigação independente de notificação, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 8.666/93.

21.4 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal contratado, por ocorrência de interrupção injustificada dos serviços; Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, no caso de inexecução total das obrigações contratuais.

21.5 Advertência A aplicação da penalidade de advertência será efetuada nos seguintes casos:

21.5.1 Descumprimento das obrigações assumidas contratualmente ou nas licitações, desde que acarretem pequeno prejuízo ao Estado do Piauí, independentemente da aplicação de multa moratória ou de inexecução contratual, e do dever de ressarcir o prejuízo;

21.5.2 Execução insatisfatória do objeto contratado, desde que a sua gravidade não recomende o enquadramento nos casos de suspensão temporária ou declaração de inidoneidade;

21.5.3 Outras ocorrências que possam acarretar pequenos transtornos ao desenvolvimento das atividades do Estado do Piauí, desde que não sejam passíveis de aplicação das sanções de suspensão temporária e declaração de inidoneidade.

21.6 Suspensão Temporária do Direito de Licitar e Contratar com a Administração.

21.6.1 A suspensão do direito de licitar e contratar com o Estado do Piauí pode ser aplicada aos licitantes e contratados cujos inadimplementos culposos prejudicarem o procedimento licitatório ou a execução do contrato, por fatos graves, cabendo defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento da intimação.

21.7 A penalidade de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o Estado do Piauí nos seguintes prazos e situações:

21.7.1. Por 06 (seis) meses nos seguintes casos:

21.7.1.1 Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente e na licitação que tenha acarretado prejuízos significativos para o Estado do Piauí;

21.7.1.2 Execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência.

21.7.2 Por 1 (um) ano nos seguintes casos:

21.7.2.1 Quando o licitante se recusar a assinar o contrato dentro do prazo estabelecido pelo Estado do Piauí.

21.7.3. Por 02 (dois) anos nos seguintes casos:

21.7.3.1 Não concluir os serviços contratados;

21.7.3.2 Fornecer produtos em desacordo com as especificações ou com qualquer outra irregularidade, contrariando o disposto no edital de licitação, não efetuando sua substituição ou correção no prazo determinado pelo Estado do Piauí;

21.7.3.3 Cometer quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízos ao Estado, ensejando a rescisão do contrato ou frustração do processo licitatório;

21.7.3.4 Praticar atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

21.7.3.5 Demonstrar não possuir idoneidade para licitar e contratar com o Estado do Piauí, em virtude de atos ilícitos praticados;

21.7.3.6 Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham conhecimento em razão da execução deste contrato, sem consentimento prévio do Estado do Piauí.

21.8 Declaração de Inidoneidade para Licitar e Contratar com a Administração Pública. A declaração de inidoneidade será proposta pelo agente responsável pelo acompanhamento da execução contratual ao Secretário de Administração e Previdência do Estado do Piauí, se constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do Estado do Piauí, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízos ao Estado do Piauí ou aplicações sucessivas de outras sanções administrativas.

21.9 A declaração de inidoneidade implica proibição de licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante o Gerenciador, após ressarcidos os prejuízos e decorrido o prazo de 02 (dois) anos.

21.10 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com toda a Administração Pública será aplicada ao licitante ou contratado nos casos em que:

21.10.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

21.10.2 Praticar atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para licitar e contratar com o Estado do Piauí, em virtude de atos ilícitos praticados;

21.10.3 Reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão de execução deste contrato, sem consentimento prévio do Estado do Piauí, em caso de reincidência;

21.10.4 Apresentar ao Estado do Piauí qualquer documento falso, ou falsificado no todo ou em parte, como objetivo de participar da licitação, ou no curso da relação contratual;

21.10.5 Praticar em fato capitulado como crime pela Lei 8.666/93.

21.11 Independentemente das sanções a que se referem o subitem anterior, o licitante ou contratado está sujeito ao pagamento de indenização por perdas e danos, podendo ainda o Estado do Piauí propor que seja responsabilizado:

21.11.1 Civilmente, nos termos do Código Civil perante os órgãos incumbidos de fiscalização das atividades contratadas ou do exercício profissional a elas pertinentes;

21.11.2 Criminalmente, na forma da legislação pertinente.

21.12 Nenhum pagamento será feito ao executor dos serviços que tenha sido multado, antes que tal penalidade seja descontada de seus haveres;

21.13 As sanções serão aplicadas pelo Secretário Estadual de Administração, SEAD-PI do Estado do Piauí, garantida a defesa prévia do interessado, no respectivo processo no prazo de 15 (quinze) dias úteis, com exceção da declaração de inidoneidade, cujo prazo de defesa é de 30 (trinta) dias da abertura de vista, conforme §3o do art.87 da Lei no 8.666/93;

21.14 As multas administrativas previstas neste instrumento, não têm caráter compensatório e assim, o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1 DOS SERVIÇOS

1.1 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

1.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte de atendimento através de uma Central de Atendimento, composta por atendentes, analistas de negócios e analistas de manutenção, sendo o fluxo de atendimento efetuado em até 4 (quatro) níveis de atendimento. A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços de atualização de versão e suporte técnico local e/ou remoto.

1.1.2 Atualização de Versão de Ordem Preventiva

1.1.2.1 Entende-se como sendo os serviços programados para manter os softwares funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: atualização em programas que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização, ajustes, configuração, inspeção, e testes, entre outras ações que garantam a interoperabilidade dos sistemas, bem como no banco de dados da aplicação.

1.1.3 Atualização de Versão de Ordem Corretiva

1.1.3.1 Entende-se como sendo os serviços de alterações nos softwares e configurações, eliminando todos os defeitos existentes nos programas e rotinas dos softwares fornecidos, através do diagnóstico do problema apresentado, bem como, correção de anormalidades, testes e ajustes necessários para o retorno do mesmo às condições normais de funcionamento. Esse serviço inclui o fornecimento de todas as informações e orientações necessárias para o bom funcionamento dos sistemas, bem como do banco de dados da aplicação.

1.1.4 Atualização de Versão de Ordem Emergencial

1.1.4.1 Entende-se como sendo os serviços necessários para correção de problemas que ocasionaram a paralisação parcial ou total dos sistemas.

1.1.5 Atendimento Local

1.1.5.1 Quando não for possível ou plausível a realização de atividades de Suporte Técnico Remoto, a CONTRATADA deverá realizar o Suporte Técnico Local, on- site. Os serviços de suporte técnico no local objetivam garantir o funcionamento ininterrupto do sistema.

1.1.6 Acordo de Nível de Serviço – ANS

1.1.6.1 O serviço corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas ou problemas relacionados com a instalação, configuração e uso do software ou para correções de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da SOLUÇÃO, durante a vigência do contrato. O serviço poderá ser realizado nas instalações da CONTRATADA ou nas instalações da CONTRATANTE, dependendo da natureza do erro e das condições de reproduzi-lo para análise e identificação da causa motivadora;

1.1.6.2 O serviço de atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e-mail para solução de problemas para garantir a plena utilização e funcionamento da solução no ambiente operacional da CONTRATANTE;

1.1.6.3 Os serviços de suporte devem atender Acordo de Níveis de Serviços para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional do Sistema e expectativa de prazo máximo de atendimento, segundo a tabela a seguir:

Severidade		Tempo de Atendimento (horas úteis)	Prazo de Solução após chamado (horas úteis)
Nível	Conceito		
1	Sistema sem condições de funcionamento	2	8
2	Problema que gere restrições	4	16
3	Problema que não afete o funcionamento	16	32

1.1.6.4 Os serviços de suporte em seus diversos níveis estarão disponíveis 08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana por meio de serviço de Help Desk com atendimento remoto de dúvidas técnicas em português, via telefone e via internet.

1.1.6.5 **Severidade 1:** compreende os problemas que impossibilitam o funcionamento da SOLUÇÃO, ocasionando parada completa do sistema. Os chamados desta natureza serão atendidos num prazo de 2 (duas) horas úteis após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 8 (oito) horas úteis, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados de **Severidade 1** não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados;

1.1.6.6 **Severidade 2:** compreende problemas que comprometam parcialmente o funcionamento da SOLUÇÃO, ocasionando, por exemplo, a impossibilidade de inclusão/atualização de registros, processamentos, consultas e relatórios. Os chamados classificados com **Severidade 2** serão atendidos num prazo de até 4 (quatro) horas úteis após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 16 (dezesesseis) horas úteis horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado;

1.1.6.7 **Severidade 3:** compreende a resolução de problemas que não ocasionam paralisação parcial ou total da SOLUÇÃO, porém afetam o desempenho do sistema, como por exemplo, a consulta e elaboração de relatórios gerenciais. Os chamados classificados com **Severidade 3** serão atendidos em no máximo 16 (dezesesseis) horas úteis após a sua abertura e sua solução não pode ultrapassar 32 (trinta e duas) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado.

1.1.6.8 Em caso de adoção de solução de contorno, sem que haja prejuízo para a solução definitiva, a CONTRATADA poderá, a critério do CONTRATANTE desde que devidamente justificado, obter prazo adicional para resolução definitiva, prazo, que não poderá exceder 30 (trinta) dias corridos contados da data de abertura do chamado.

1.1.6.9 O não atendimento de um chamado dentro do prazo máximo definido, ensejará aplicação de sanção em forma de desconto no pagamento conforme tabela de faixas de aplicação de penalidades sobre o valor da parcela mensal de suporte.

1.1.6.10 A CONTRATADA deverá garantir o atendimento dos chamados de manutenção corretiva dentro dos prazos de atendimentos descritos acima, de acordo com a classificação no nível de severidade definida pela CONTRATANTE. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado. O chamado será registrado em sistema próprio da CONTRATANTE, com indicação da data e hora da abertura, e estará acessível para que seja feita a verificação dos tempos de atendimento.

1.1.6.11 A CONTRATADA deverá fornecer relatórios mensais de acompanhamento de chamados, contendo a descrição, a solução adotada e indicadores de desempenho (por exemplo, tempo entre a abertura e o início da solução, tempo gasto para a conclusão do atendimento).

1.1.6.12 A CONTRATADA deverá garantir o atendimento dos chamados de manutenção corretiva dentro dos prazos de atendimentos descritos acima, de acordo com a classificação no nível de severidade definida pela CONTRATANTE. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado. O chamado será registrado em sistema próprio da CONTRATANTE, com indicação da data e hora da abertura, e estará acessível para que seja feita a verificação dos tempos de atendimento.

1.1.6.13 A CONTRATADA deverá fornecer relatórios mensais de acompanhamento de chamados, contendo a descrição, a solução adotada e indicadores de desempenho (por exemplo, tempo entre a abertura e o início da solução, tempo gasto para a conclusão do atendimento).

1.1.6.14 Os descontos ocorrerão no mês subsequente a apuração dos indicadores de atendimento.

1.1.6.15 Os descontos serão aplicados de acordo com percentual de Glosa, respeitando os limites inferior e superior, definidos na tabela a seguir:

Faixa	Limite Inferior	Limite Superior	Percentual de Glosa
1	0	5,00%	0
2	5,01%	10,00%	1%
3	10,01%	30,00%	2%
4	30,01%	50,00%	4%
5	50,01%	100,00%	5%

1.1.6.16 O CONTRATANTE fará a apuração mensal dos resultados de atendimento, para encaminhamento aos fiscais do contrato, utilizando a seguinte fórmula: $PGS = (TIRFANS / TIEM) \times 100$

Onde:

PSG = Percentual de Glosa sobre Suporte

TIEM = Número Total de Incidentes Encerrados no Mês TIRFANS = Número Total de Incidentes Resolvidos Fora do ANS.

1.1.6.17 O CONTRATANTE fará a apuração do valor mensal, já descontado o valor da Glosa, utilizando a seguinte fórmula: $VLS = VS - (VS * PG)$

Onde:

VLS = Valor Líquido do Suporte

VS = Valor do Suporte definido em contrato (valor cheio)

PG = Percentual de Glosa da tabela do item 1.1.6.15, selecionado conforme faixa definida pelo posicionamento do PGS entre os limites Inferior e Superior da referida tabela.

1.1.6.18 Para efeito de composição do valor mensal do suporte, a CONTRATADA deverá utilizar os parâmetros abaixo para composição do orçamento. O suporte deverá ser mantido pela equipe técnica da CONTRATADA para suportar o negócio da CONTRATANTE de forma assegurar o funcionamento ininterrupto e as atualizações necessárias para o perfeito funcionamento do SIAPE.

Item	Descrição	Perfil	Unidade	Quantidade
1	Serviço de Suporte Técnico compreendendo manutenção para implementação de mudanças de legislação e atualização de versões.	Especialista Arquiteto	Mês	1
		Especialista Desenvolvimento - Sênior	Mês	1
		Analista Desenvolvimento - Sênior	Mês	1
		Analista Desenvolvimento - Pleno	Mês	2
		Analista Desenvolvimento - Júnior	Mês	2
		Analista de Banco de Dados - Sênior	Mês	1
		Analista de Qualidade – Sênior	Mês	1
		Analista de Teste - Sênior	Mês	2

1.2 SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO

1.2.1 Customização consiste no desenvolvimento da primeira versão de um novo módulo da SOLUÇÃO compreendendo as atividades de análise de negócio, levantamento de requisitos, análise de sistemas, projeto, implementação, testes e implantação de sistemas a partir de especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE. Faz parte ainda do projeto de desenvolvimento a migração ou carga inicial de dados.

1.2.2 Os novos módulos desenvolvidos serão incorporados ao código-fonte e constituirão parte integrante da SOLUÇÃO, portanto serão suportados pelos Serviços de Suporte Técnico sem quaisquer custos adicionais para o CONTRATANTE.

1.2.3 As demandas serão formalizadas através do Documento de Visão da Demanda que conterà a análise e definição das necessidades e as características gerais da nova funcionalidade requerida na SOLUÇÃO,

devendo conter no mínimo:

- Área(s) de negócio contemplada(s);
- Local da Prestação do Serviço;
- Contexto;
- Objetivos;
- Descrição do produto;
- Requisitos funcionais;
- Fluxo;
- Proposta de Resolução;
- Número de USTs Estimada(s);
- Cronograma de Execução; e
- Prazo de Entrega.

1.2.4 As solicitações de demandas deverão ser registradas e monitoradas pelo sistema de gerenciamento de chamados da CONTRATANTE.

1.2.5 A opção pela métrica UST, se justifica em função das características do serviço que integra diferentes competências e contemplando atividades integradas que incompatibilizam a adoção de outras métricas a exemplo do Ponto de Função, ademais a adoção do valor de referência único facilita à contabilização do serviço, simplificando a gestão contratual.

1.2.6 O volume mensal de serviço, poderá variar em função da quantidade de projetos que venham a ser conduzidos simultaneamente ou ainda em função de novos módulos que precisem ser implantados e mantidos pela equipe técnica, para suportar as áreas de negócio da CONTRATANTE de forma assegurar o funcionamento ininterrupto e melhoria contínua dos processos de negócio.

1.2.7 Cada demanda poderá reunir diferentes profissionais com diferentes níveis de especialização e senioridade na constituição da equipe técnica.

1.2.8 O consumo de USTs ocorrerá em função da alocação dos recursos profissionais da CONTRATADA, aplicando-se os seguintes fatores de consumo por perfil a cada hora trabalhada para execução da demanda.

Consumo de UST por Perfil				
Perfil	Senioridade			
	Junior	Pleno	Sênior	Especialista
Auxiliar	0,0769	0,1000	0,1105	0,1231
Técnico	0,1462	0,2121	0,2786	0,3283
Analista	0,4136	0,4990	0,5843	0,6696
Especialista	0,7549	0,8402	0,9256	1,0000

1.2.9 Para enquadramento e aceitabilidade dos profissionais disponibilizados pela contratada, serão aplicados os critérios de enquadramentos por perfil quanto a formação e senioridade por tempo de

experiência, conforme disposto a seguir:

Profissionais por Perfil	
Perfil	Requisitos Técnicos Obrigatórios para Enquadramento de Senioridade
Auxiliar	Profissionais com formação científica de nível médio, cursos técnicos compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada em atividades e funções correlatas ao serviço.
Técnico	Profissionais com formação técnica de nível médio, cursos técnicos compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada em atividades e funções correlatas ao serviço.
Analista	Profissionais com formação de nível superior completo em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, ou área compatível com o processo de negócio suportado, e experiência comprovada em atividades e funções correlatas ao serviço.
Especialista	Profissionais com formação de nível superior e pós-graduação compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas ao serviço, ou compatível com o processo de negócio objeto suportado, e experiência comprovada em atividades e funções correlatas ao serviço. Ou Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas ao serviço, ou compatível com o processo de negócio objeto suportado, com certificações de proficiência técnica com reconhecimento internacional, e experiência em atividades e funções correlatas ao serviço.

1.2.10 Requisitos para comprovação da experiência:

Experiência Comprovada em Anos				
Perfil	Junior	Pleno	Sênior	Especialista
Auxiliar	0	1	2	3
Técnico	1	2	3	4
Analista	2	3	4	5
Especialista	3	4	5	6

1.2.11 As exigências de formação acadêmica e técnica deverá ser comprovadas por meio de certificados emitidos por entidades de ensino ou organizações certificadoras. A experiência profissional poderá ser comprovada mediante vínculos empregatícios (carteira de trabalho ou contrato social no caso de sócio integrante de equipe técnica ou contrato de prestação de serviços), e, caso o vínculo não comprove a experiência profissional exigida, será aceita declaração emitida pela empresa e/ou atestado de capacidade técnica emitido por órgão público ou empresa privada, sujeitando-se a diligência na sede da

CONTRATADA ou do emitente do atestado para comprovação da experiência declarada, a critério da CONTRATANTE.

1.2.12 Devido à variação na complexidade das demandas relativas ao serviço, a execução de um projeto ou processo poderá demandar a alocação parcial ou exclusiva de um ou mais profissionais com diferentes perfis de especialização, assim sendo, um mesmo profissional poderá ser alocado parcialmente em mais de um projeto ou processo, desde que resguardada a pontualidade, a qualidade e a conformidade do serviço.

1.2.13 A medição do serviço será feita mensalmente considerando o relatório de serviço fornecido pela CONTRATADA e a medição do serviço no ciclo de medição.

1.2.14 Para Medição do serviço serão consideradas as entregas recebidas e aceitas durante o ciclo de medição, considerando o atendimento aos níveis de serviço para definição de eventual penalização a efeito de glosa sob a base de cálculo do serviço prestado.

1.2.15 Para efeito de padronização de um ciclo de medição que permita previsibilidade, aferição efetiva dos níveis de serviço e validações de conformidade sem prejuízo dos prazos de pagamento, a medição do serviço para pagamento será realizada mensalmente e compreenderá o período do dia 16 do mês anterior ao dia 15 do mês posterior considerando as entregas feitas no período.

1.2.16 Para efeito de nivelamento, apresentamos abaixo, a tabela a seguir reflete a média salarial praticada no mercado para os perfis profissionais a serem alocados na prestação do serviço. Tais valores serão considerados unicamente para avaliação de exequibilidade das propostas, sendo de livre mercado a relação entre a empresa e seus profissionais.

Perfil	Salário Estimado
Auxiliar Júnior	R\$ 1.100,00
Auxiliar Pleno	R\$ 1.430,00
Auxiliar Sênior	R\$ 1.580,64
Auxiliar Especialista	R\$ 1.760,00
Técnico Júnior	R\$ 2.090,00
Técnico Pleno	R\$ 3.033,58
Técnico Sênior	R\$ 3.984,04
Técnico Especialista	R\$ 4.695,04
Analista Júnior	R\$ 5.915,11
Analista Pleno	R\$ 7.135,17
Analista Sênior	R\$ 8.355,21
Analista Especialista	R\$ 9.575,26
Especialista Júnior	R\$ 10.795,32
Especialista Pleno	R\$ 12.015,37
Especialista Sênior	R\$ 13.235,42

Especialista Master	R\$ 14.300,00
---------------------	---------------

1.2.17 Com base nas demandas de serviços similares conhecidos, apresentamos a tabela a seguir a estimativa de utilização do serviço por contexto. Ela servirá de auxílio para calibragem do orçamento, podendo haver variação desses quantitativos no decorrer do contrato, em resposta a necessidades do negócio.

Contexto	Descrição	Alocação	Fator
Padrão	Atividades desenvolvidas internamente nos órgãos da CONTRATANTE, postos avançados, outras unidades gestoras.	80%	1,0
Sobreaviso	Atividades que demandem disponibilização de profissionais em sobreaviso com vistas a assegurar o tempo de resposta e resolução das demandas.	10%	0,3
Extraordinário	Atividades desenvolvidas em horários diferenciados em relação a operação normal da CONTRATANTE.	5%	1,75
Itinerante	Atividades desenvolvidas em campo, que demandem deslocamento dos profissionais para execução do serviço.	5%	1,9

1.2.18 Níveis Mínimos de Serviço para o Serviço de Customização

1.2.18.1 A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega, pela CONTRATADA, da documentação comprobatória referente à execução do serviço.

1.2.18.2 O valor do pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculo definida neste item.

$$ECPC = (PR \div PE)]$$

Onde:

ECPC = Índice de Eficiência de Cumprimento do Prazo de Customização PE = Prazo Estimado em dias

PR = Prazo Efetivo da Entrega em dias

1.2.18.3 A remuneração mensal da empresa será realizada com base entregas de valor efetivamente recebidas no ciclo de medição, validado com base no relatório mensal de serviço, sendo calculada conforme fórmulas abaixo:

$$VM = QUST \times VUST \times ECP$$

Onde:

VM = Valor Mensal

VUST = Valor proposto para UST

QUST = Quantidade de USTs consumidas no período

$$QUST = \hat{a} (QHM \times FPP \times FPC)$$

Onde:

QHM = Quantidade de horas alocadas por perfil FPP = Fator de ponderação do perfil

FPC = Fator de ponderação do contexto

1.2.18.4 Para ajustes naturais ao início da operação do serviço não impactem na avaliação do desempenho da CONTRATADA, a mesma terá um período de 90 (noventa) dias após a emissão da primeira OS do contrato, período no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que sejam aceitas pela CONTRATANTE, as justificativas apresentadas.

1.3 OPERAÇÃO CONTÍNUA

1.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de atendimento, composta por analistas de processos e especialistas na Administração, Folha de Pagamento e Gestão de pessoas, para apoiar a operacionalização da SOLUÇÃO.

1.3.2 Processo de Abertura de Folhas de Pagamento

1.3.2.1 A CONTRATADA deverá garantir a abertura de todas as Folhas de Pagamento do SIAPE para que os órgãos do Estado, juntamente com a SEADPREV, realizem as inclusões, alterações e exclusões de dados necessários para a geração das folhas de pagamento de acordo com cada competência do calendário de pagamento.

1.3.2.2 A CONTRATANTE demandará da CONTRATADA a abertura das folhas de pagamento, sejam elas: ordinárias, suplementares ou natalinas mediante autorização do órgão competente pela Gestão de Pessoas do Estado do Piauí – Secretaria de Administração e Previdência – SEADPREV-PI.

1.3.2.3 A CONTRATADA deverá garantir a abertura mensal das folhas, respeitando o calendário padrão de pagamentos do ano corrente definido pelo Governo do Estado do Piauí.

1.3.2.4 Para as folhas suplementares, a CONTRATANTE, emitirá autorização formal, para que a CONTRATADA levante as regras e realize as parametrizações necessárias para abertura e processamento da folha complementar.

1.3.3 Gerenciamento de Demanda Elaboração de Folha de Pagamento

1.3.3.1 A CONTRATADA deverá realizar o atendimento das demandas de confecção da folha de pagamento de cada competência. Todas as demandas relacionadas a confecção das folhas de pagamento deverão ser registradas na central de serviços da CONTRATANTE.

1.3.3.2 Cada demanda respeitará um nível de severidade que classificará a importância relativa da demanda, chamado ou incidente. Cada nível determinará o tempo necessário para que a CONTRATADA tome as ações necessárias para atendimento do serviço. Os prazos estabelecidos conforme tabela abaixo:

Severidade		Início do Atendimento(horas úteis)	Prazo de Solução após chamado (horas úteis)
Nível	Conceito		
1	Demanda Crítica	2	6

2	Demanda com Prioridade Alta	3	10
3	Demanda de Prioridade Média	4	18
4	Demanda de Prioridade Baixa	6	30

1.3.4 Fechamento de Folha de Pagamento

1.3.4.1 O CONTRATANTE, de acordo com calendário de folha de pagamento estipulado pelo Governo do Estado, deverá autorizar a CONTRATADA, o processamento final das folhas de pagamento.

1.3.3.2 A CONTRATADA deverá receber do CONTRATANTE os arquivos complementares para o processamento final da folha: Arquivo de Faltas; Arquivos de Consignação; Arquivo Planta; Arquivo IAPEP; Arquivo COHAB; e demais arquivos de integração relacionados ao processo de fechamento de folha. Os arquivos devem ser enviados, com no mínimo, 3 (três dias) antes dos arquivos de pagamento ao órgão responsável.

1.3.4.3 A CONTRATADA deverá receber autorização formal, via e-mail ou central de demandas, para realizar o fechamento da folha de pagamento, com no mínimo, 2 (dois dias) antes do envio dos arquivos de pagamento ao órgão responsável.

1.3.4.4 A abertura e fechamento de folhas suplementares, estarão condicionadas a autorização formal, via e-mail ou central de demandas. A CONTRATADA deverá processar as informações em até 3 (três dias), contados a partir, da data de solicitação da folha suplementar.

1.3.5 Níveis Mínimos de Serviço para o Serviço de Operacionalização

1.3.5.1 O prazo para início de atendimento começará a contar a partir do registro da demanda na central de serviço da CONTRATANTE.

1.3.5.2 Para fins de medição, o prazo para conclusão do atendimento, será a diferença entre a hora de resolução e a hora de início do atendimento.

1.3.5.3 Os prazos serão computados respeitando o horário comercial da CONTRATANTE – 08h30 às 16h30 de segunda à sexta-feira.

1.3.5.4 A CONTRATANTE priorizará as demandas conforme necessidade do Estado.

1.3.5.5 A priorização será realizada usando como base a matriz de impacto e urgência. O método será empregado para que a CONTRATANTE possa determinar qual demanda deverá ser atendida primeiro.

1.3.5.6 Os chamados abertos com a mesma severidade serão atendidos sequencialmente seguindo o grau de priorização, data e hora de abertura do chamando, respeitando a sua ordem cronológica.

		Urgência				
1		2	3	4	5	
Impacto	1	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Média
	2	Baixa	Baixa	Baixa	Média	Alta
	3	Baixa	Baixa	Média	Alta	Alta
	4	Baixa	Média	Alta	Crítica	Crítica

	5	Média	Alta	Alta	Crítica	Crítica
--	---	-------	------	------	---------	---------

1.3.5.7 As demandas consideradas como críticas serão aquelas com impactos financeiros para um grupo, de no mínimo, 0,05% dos servidores do Estado, entre eles estão: lançamento de rubricas de vantagens ou descontos incorretos que prejudiquem o servidor; ausência ou atraso de documentos SEFIP, DIRF e e-Social.

1.3.5.8 As demandas consideradas como prioridade alta serão aquelas que impactam a folha no respectivo mês de competência, ou aquelas que causam impactos financeiros para um grupo inferior a 0,05% dos servidores do Estado.

1.3.5.9 As demandas consideradas como prioridade média serão aquelas que causam impactos na emissão de relatórios oficiais e que não impactam os processos de folha do respectivo mês de competência.

1.3.5.10 As demandas consideradas como prioridade baixa serão aquelas relacionadas a consultas, dúvidas e envio de informações referente aos servidores ou órgãos do Estado, que não comprometem de forma nenhuma os processos de fechamento da folha.

1.3.5.11 O não atendimento de um chamado dentro do prazo máximo definido, ensejará aplicação de sanção em forma de desconto no pagamento conforme tabela de faixas de aplicação de penalidades sobre o valor da parcela mensal referente ao serviço.

1.3.5.12 A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega, pela CONTRATADA, da documentação comprobatória referente a execução do serviço.

1.3.5.13 O valor do pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculo definida neste item.

$ECPO = (NDEMFP / NDEM)$

Onde:

$ECPO = \text{Índice de Eficiência de Cumprimento do Prazo de Operacionalização NDEM} = \text{Número de demandas encerradas dentro do período de apuração}$

$NDEMFP = \text{Número de demandas resolvidas fora do prazo dentro do período de apuração}$

1.3.5.14 A remuneração mensal da empresa será realizada com base entregas de valor efetivamente recebidas no ciclo de medição, validado com base no relatório mensal de serviço, sendo calculada conforme fórmulas abaixo:

$VM = QUST \times VUST \times ECPO$

Onde:

VM = Valor Mensal

VUST = Valor proposto para UST

QUST = Quantidade de USTs consumidas no período

$QUST = \hat{a} (QHMO \times FPP \times FPC)$

Onde:

QHMO = Quantidade de horas alocadas por perfil na operacionalização FPP = Fator de ponderação do perfil

FPC = Fator de ponderação do contexto

1.3.5.15 Para ajustes naturais ao início da operação do serviço não impactem na avaliação do desempenho da CONTRATADA, a mesma terá um período de 90 (noventa) dias após a emissão da primeira OS do contrato, período no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que sejam aceitas pela CONTRATANTE, as justificativas apresentadas.

2. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA SOLUÇÃO

2.1 A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura, incluindo a SOLUÇÃO instalada nos ambientes desenvolvimento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pelos equipamentos (hardware), bem como assuntos relacionados à segurança e à rede.

2.1.1 **Ambiente de Desenvolvimento:** ambiente utilizado com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão desenvolvidas e validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção da SOLUÇÃO.

2.1.2 **Ambiente de Homologação:** ambiente destinado a validação de novas versões da SOLUÇÃO, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações do ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nas homologações.

2.1.3 **Ambiente de Produção:** ambiente em que a SOLUÇÃO é efetivamente colocada em funcionamento para os usuários desempenharem suas atividades.

2.2 Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

2.3 A CONTRATADA deverá utilizar a infraestrutura de hardware, sistema operacional e softwares básicos existentes e disponíveis no ambiente da CONTRATANTE. Em caso de necessidade de inclusão de outros componentes de software, plugins, patches e APIs, a CONTRATADA deverá encaminhar documentação técnica pertinente para análise de segurança e vulnerabilidade.

2.4 Quaisquer licenças ou produtos adicionais necessários ao correto funcionamento da SOLUÇÃO, que não conste originalmente no código-fonte, quando proprietário, deverão ser fornecidos a CONTRATANTE sem quaisquer custos adicionais.

2.5 A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pela CONTRATANTE em seus regulamentos, bem como executar os serviços com base nas boas práticas de segurança da informação.

2.6 A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA as alterações introduzidas na Política de Segurança da Informação, bem como a edição dos regulamentos complementares, e definirá, de comum acordo com a CONTRATADA, o custo e prazo necessário para a implementação dessas alterações.

2.7 O acesso remoto aos ambientes da CONTRATANTE pela CONTRATADA se dará apenas por meio de colaboradores autorizados com respectivo usuário e senha individual.

2.8 A CONTRATADA deverá enviar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, uma relação contendo todos os usuários nominados que possuam acesso aos ambientes da CONTRATANTE. A CONTRATADA terá acesso autorizado aos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção apenas para os usuários indicados e devidamente registrados.

2.9 Para as intervenções no ambiente de produção da CONTRATANTE, visando atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à SOLUÇÃO, a CONTRATADA deverá

encaminhar pedido formal, contendo a justificativa do pedido, o período (com a data e hora de início e a data e hora de término) em que se dará tal acesso e o detalhamento de todos os recursos que serão acessados incluindo bancos de dados, tabelas, equipamentos.

2.9.1 Quando a rotina de *deploy* da SOLUÇÃO ocorrer de forma automatizada, a CONTRATADA deverá incluir no *pipeline* de implantação os usuários da CONTRATANTE nos fluxos de comunicação do processo.

2.9.2 A CONTRATANTE analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Sendo deferido, o responsável da CONTRATANTE emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.



Documento assinado eletronicamente por **SAMUEL PONTES DO NASCIMENTO - Mat.0209541-2, Secretário de Estado**, em 15/06/2023, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **UBALDO DE SÁ NEVES JÚNIOR - Matr.0000000-0, Diretor**, em 15/06/2023, às 20:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **GARCIAS GUEDES RODRIGUES JÚNIOR - Matr.0371160-9, Superintendente**, em 15/06/2023, às 20:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8010144** e o código CRC **EFD347F1**.

Av. Pedro Freitas, 1900 Centro Administrativo, BL1 - Bairro São
Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900
Telefone: - <http://www.seadprev.pi.gov.br/>



Referência: Caso resposta, indicar expressamente o Processo nº **00002.002014/2023-42** SEI nº **8010144**