



ESTADO DE GOIÁS  
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS  
SETOR DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2021

PROCESSO Nº 202100022000705

MINUTA CONTRATUAL

MINUTA DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE  
ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO  
- E A EMPRESA \_\_\_\_\_.

O INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS – IPASGO, Autarquia Estadual, sediada nesta Capital na Av. 1ª Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, inscrito no CNPJ sob o n. 01.246.693/0001-60, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo seu Presidente, **Hélio José Lopes**, inscrito no CPF sob n.º 348.125.981-68 e portador do R.G. nº 1571585 - SSP/GO e de outro lado a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_ doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por, \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, celebram o presente Contrato, decorrente da licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico nº 008/2021, conforme consta do processo 202100022000705. O presente Contrato será regido pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 alterada pela LC nº 147, de 07 de agosto de 2014, Decreto Estadual 8.189/2014, de 11 de Junho de 2014 e Decreto Estadual nº 9.666, de 21 de Maio de 2020, aplicando-se, no que couberem, as disposições da Lei Federal n.º 8.666, com alterações posteriores, de 23 de junho de 1993, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Complementar 117/2015 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, com alterações posteriores, mediante as condições estabelecidas nas seguintes Cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pelo IPASGO.

1.2. Planilha Descritiva:

ITEM	Descrição do Objeto	Unidade	Quantidade	Quantidade Anual Estimada	Valor Unitário	Valor Total
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e big data.	UST	Parcelas mensais conforme consumo	252.216	R\$	R\$

1.1.3. A descrição dos serviços, bem como das quantidades e valores de salários estimados, deverão obedecer às definições das tabelas acima. A coluna “Quantidade Anual Estimada” corresponde ao volume total estimado, incluindo as demandas atuais e as demandas futuras previstas.

1.1.4. Os quantitativos dos serviços previstos no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços, ou seja, os quantitativos previstos para cada item de serviço no Catálogo são apenas estimativos.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. Da Descrição da Solução:

2.1.1. Contratação, de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, de acordo com o ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência, e conforme métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás – IPASGO, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo, em projetos de inovação, modernização, ampliação e segurança dos serviços de TI, com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de tecnológicas, sendo assim agrupados.

2.1.2. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software, abrangendo:

2.1.2.1. Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência no IPASGO;

2.1.2.2. Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;

2.1.2.3. Serviços de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.

2.1.2.4. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, interface de usuário e Web-design (UX e UI), abrangendo:

2.1.2.4.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como Java, .Net, VB6, ASP, Microsoft SQL Server Reporting Services Designers, Outsystems, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sites web, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência no IPASGO;

2.1.2.4.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como Java, .Net, VB6, ASP, Microsoft SQL Server Reporting Services Designers, Outsystems, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência no IPASGO;

- 2.1.2.4.3.** Serviços especializados em Business Intelligence - BI, que contemplem modelagem, extração, transformação, carga de dados e painéis que consumam esses dados;
- 2.1.2.4.4.** Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva conforme arquitetura de referência vigente e/ou necessidades identificadas;
- 2.1.2.4.5.** Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligente que utilizem Machine Learning. Limpar, tratar, transformar e organizar dados (estruturados, semiestruturados ou não-estruturados), analisar e aplicar algoritmos de Machine Learning para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias do IPASGO;
- 2.1.2.4.6.** Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos usuários do IPASGO;
- 2.1.2.4.7.** Desenvolvimento de layouts para aplicação em projetos de sites, sistemas e portais para a internet, incluindo a aparência geral do trabalho e aspectos técnicos de criação de páginas, como a codificação de HTML, CSS, Javascript, acessibilidade, experiência do usuário, jornada do cliente, responsividade entre outros correlatos;
- 2.1.2.4.8.** Desenvolvimento de designers de interfaces para aplicações, aplicativos móveis e dispositivos inteligentes, incluindo a aparência geral do trabalho, experiência do usuário, jornada do cliente e aspectos técnicos, como a codificação, acessibilidade, responsividade entre outros correlatos.
- 2.1.2.5.** Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos, abrangendo:
- 2.1.2.5.1.** Apoio às atividades de alocação de recursos e tempo e o rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de projeto;
- 2.1.2.5.2.** Elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas no período, organização e distribuição de tarefas, identificando sequências de execução e dependências existentes.
- 2.1.3.** O rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo, sendo que nos casos em que o catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, o Contratante e a Contratada buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:
- 2.1.3.1.** Analogia com outros itens do catálogo;
- 2.1.3.2.** Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”) do trabalho da Contratada por servidor da Contratante.
- 2.1.4.** O resultado advindo do processo descrito no item anterior poderá, a critério do Contratante, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.

## 2.2. Da Estimativa de Volumes e Preços:

### 2.2.1. Unidade de Serviço Técnico - UST.

**2.2.1.1.** Considerando que determinados tipos de tarefas entre as atividades listadas anteriormente não podem ser medidos com precisão e que, utilizar-se apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da contratada, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retrabalho, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos;

**2.2.1.2.** Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, procuraram-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST – deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário;

**2.2.1.2.1.** Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de um ciclo de medição, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de UST para o mês seguinte de acordo com as demandas que serão encaminhadas ao IPASGO.

**2.2.1.3.** A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo de trabalho gasto nas atividades conforme sua complexidade;

**2.2.1.3.1.** Considera-se que 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade realizada por profissional de nível júnior. Para essa contratação foi definido com referência o perfil de Designer de UX Júnior visto que, no cenário em questão, esse é o perfil que exige a menor qualificação técnica;

**2.2.1.3.2.** Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade das atividades especificadas ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e consequentemente, a quantidade de UST será ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado;

**2.2.1.3.3.** Informações sobre a equivalência de UST para atividades de maior complexidade, bem como os demais detalhes sobre a forma de remuneração estão descritos no item 6 deste documento;

**2.2.1.4.** A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço conforme o item 5 – Níveis Mínimos de Serviço Exigido.

**2.2.1.5.** Será adotado um valor de referência único para a UST, facilitando a contabilização dos serviços, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda.

### 2.2.2. Quadro de Estimativas.

**3.2.2.1.** As estimativas consideram as demandas de novos projetos prioritários obtidos através do levantamento realizado no Planejamento Estratégico, atendimento às recomendações STI para implantação de Governança de TI e ainda a existência de um grande número de sistemas próprios em produção e que necessitam de constantes evoluções e eventuais manutenções corretivas.

**2.2.2.6.** Os quantitativos estimados de UST estão demonstrados na tabela a seguir:

ITEM		
1. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software.	2. Serviços de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, Design Gráfico, interface de usuário e Web-design (UX e UI).	3. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos.
172.176 UST	59.472 UST	20.2568 UST
<b>VOLUME ANUAL TOTAL (UST) = 252.216</b>		

**2.2.2.6.1.** O agrupamento do quantitativo de UST apresentado da tabela acima é apenas orientativo, as USTs poderão ser consumidas por qualquer item do ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DOS REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1. DOS REQUISITOS GERAIS.

3.1.1. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica do IPASGO; como parte do processo de engenharia de software e conforme definições do IPASGO.

3.1.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

#### 3.2. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO

3.2.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do IPASGO, com especial atenção à Política de Segurança da Informação e o Código de Ética e Conduta IPASGO. Todos envolvidos da CONTRATADA devem se comprometer com a segurança da informação, inclusive através da assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

3.2.2. Todos os recursos de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática do IPASGO, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste.

3.2.3. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do IPASGO, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

3.2.4. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do IPASGO.

3.2.5. A CONTRATADA deverá comunicar o IPASGO, com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do IPASGO, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

3.2.6. A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, conforme a ISO 27002.

3.2.7. Deverá ser observada a arquitetura de referência e o ambiente de desenvolvimento do IPASGO, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações, descritos no ANEXO VI – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA/AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO do Termo de Referência.

#### 3.3. DOS REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO

3.3.1. Ao executar uma O.S, a CONTRATADA deve seguir os padrões de análise e programação determinados pelo IPASGO e conforme as boas práticas do Desenvolvimento Ágil de Software em vigência no IPASGO.

3.3.2. A critério do IPASGO, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da adoção do novo fluxo de trabalho.

3.3.3. Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões do IPASGO ou na ferramenta de colaboração corporativa para gestão de projetos, ambos especificados no ANEXO VI – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA/AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO do Termo de Referência. O IPASGO definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

3.3.4. Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério do IPASGO. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas OSs abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

3.3.5. Todos os sistemas que vierem a ser desenvolvidos ou mantidos deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de deploy, integração contínua e entrega contínua, definidas pelo IPASGO.

#### 3.4. DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE.

3.4.1. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no ANEXO III - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS do Termo de Referência.

3.4.2. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pelo IPASGO.

3.4.3. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada O.S emitida, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pelo IPASGO, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade.

#### 3.5. DA METODOLOGIA DE TRABALHO.

3.5.1. A CONTRATADA deve realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de desenvolvimento de software de acordo com a metodologia do IPASGO e às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos de desenvolvimento ágil.

3.5.1.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das O.S e entregar todos os artefatos previstos nos mesmos, respeitados os templates definidos pelo IPASGO.

3.5.1.2. As atividades Análise e Especificação de Requisitos devem ser realizadas por profissionais com experiência em levantamento e documentação de requisitos, habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.

3.5.2. As atividades de Análise e Especificação de Requisitos que necessitem de interação com o usuário serão realizadas conforme planejamento de atividades acordado com o usuário ou grupo de usuários. O IPASGO, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.

3.5.3. A manutenção corretiva e sustentação dos sistemas em produção é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento do chamado até o fechamento do mesmo. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 5.

### 4. CLÁUSULA QUARTA - DO MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 4.1. DA ORDEM DE SERVIÇO.

4.1.1. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (O.S) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A O.S contém todos os produtos, serviços conforme ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência, e prazos acordados entre as partes. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.

**4.1.2.** A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na O.S, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pelo IPASGO.

**4.1.3.** O ANEXO VII - Modelo de Ordem de Serviço do Termo de Referência, apresenta o modelo base de O.S para a presente contratação. O modelo poderá ser melhorado ao longo da execução do contrato.

**4.1.4.** A O.S identificará o responsável técnico pela demanda no IPASGO e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável.

**4.1.5.** As O.S apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pelo IPASGO de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência. Com base nos critérios de aceitação definidos neste Contrato, caso algum artefato previsto seja rejeitado pelo IPASGO, deverá ser completamente retirado da O.S, que deverá ser recalculada.

**4.1.5.1.** Para cada O.S aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto.

**4.1.6.** Um Gerente de Projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S simultaneamente, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes aos projetos para os quais foi designado.

**4.1.7.** Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa do IPASGO ou solicitadas pela CONTRATADA.

**4.1.8.** A presente contratação contempla tipos distintos de O.S de acordo com a natureza do serviço.

**4.1.8.1.** Serviço de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software:

**4.1.8.1.1.** O.S de Construção de Software;

**4.1.8.1.** O.S de Manutenção Evolutiva/Adaptativa de Software;

**4.1.8.1.3.** O.S de Manutenção Corretiva;

**4.1.8.1.4.** O.S de Documentação de Sistemas;

**4.1.8.1.5.** O.S de Garantia;

**4.1.8.1.6.** O.S de Gerenciamento de Projetos;

**4.1.8.1.7.** O.S de Interface de Usuário, UX e Web-design.

**4.1.8.2.** Serviços especializados em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias.

**4.1.8.2.1.** O.S para Serviços especializados em prospecção tecnológica.

**4.2. Ordem de Serviço para Serviço de Análise, Desenvolvimento, Manutenção, Documentação e Teste de Software.**

**4.2.1.** As O.S abertas para demandas de software são gerenciadas através dos fluxos de trabalho vigentes no IPASGO.

**4.2.1.1.** Demandas de novos sistemas ou manutenções evolutivas em sistemas já existentes devem ser executadas utilizando processos baseados em metodologias ágeis.

**4.2.2.** Serviços de manutenções corretivas ou refatorações, documentação de sistemas ou garantia, por sua natureza mais simples e de necessidade imediata, devem ser preferencialmente tratadas utilizando processos baseados em Kanban.

**4.2.3.** A não observância do processo de trabalho poderá ensejar a não aceitação dos serviços por parte do IPASGO.

**4.2.4.** Uma release de produção corresponde a um conjunto de funcionalidades de produto, que, do ponto de vista do usuário ou do Gestor do Serviço de Sistemas de Informações do IPASGO, podem ser colocadas em ambiente de produção. Cabe à equipe de planejamento da execução, composta pelo Gerente de Projetos do IPASGO, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor ou usuários da solução a composição de uma release de produção. Devem ser consideradas, entre outros elementos, as precedências entre as funcionalidades e prioridades a serem atendidas.

**4.2.5.** Uma release de homologação corresponde a um conjunto de funcionalidades de um projeto, normalmente um conjunto de casos de uso ou estórias de usuários, que, quando devidamente implementadas, podem ser homologadas. Incumbe à equipe de planejamento da execução, composta pelo Gerente de Projetos do IPASGO, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor da solução a composição de uma release de homologação. Devem ser consideradas, entre outros aspectos, as precedências funcionais entre os entregáveis, de tal forma que seja viável a realização da homologação isoladamente do bloco que compõe o conjunto.

**4.2.6.** A execução de uma release de homologação contempla a realização de todas as atividades necessárias para a homologação das funcionalidades previstas na release, devendo ser gerados os artefatos previstos na O.S em questão.

**4.2.7.** Ao executar uma O.S de software, a CONTRATADA assume a responsabilidade sobre o projeto como um todo. Isto significa que todos os artefatos entregues nas releases anteriores devem ser mantidos atualizados em decorrência da evolução do projeto.

**4.2.8.** A não atualização de determinado artefato afetado pela evolução do projeto em uma release posterior, pode ensejar a não aceitação dos artefatos da release corrente e, consequentemente, a não autorização de inclusão da release no faturamento mensal. Por exemplo, se durante o levantamento de requisitos da segunda release, for identificada nova entidade de negócio, os modelos de classe e de dados entregues na release anterior devem ser atualizados para refletir a nova realidade.

**4.2.9.** Do mesmo modo, a contratada deve assegurar que o desenvolvimento das releases posteriores não comprometa o funcionamento das releases entregues anteriormente. Por exemplo, se a implementação de determinada release ensejar erro no funcionamento de release já entregue, a contratada obriga-se a corrigi-lo antes da conclusão da nova release.

**4.2.10.** Características Específicas das O.S de Construção de Software:

**4.2.10.1.** As demandas serão classificadas em O.S de Construção de Software quando caracterizarem o desenvolvimento de sistema integralmente a partir de requisitos de negócio; ou para reconstrução de um sistema a partir do legado em produção ou não; ou ainda construção de sistema a partir de sistemas provenientes de convênios com outros órgãos ou que código fonte tenha sido cedido ou obtido por outros meios;

**4.2.10.2.** Para cada O.S de Construção de Software aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto;

**4.2.10.3.** Para O.S de Construção de Software uma O.S gera uma Sprint, que corresponde a um período de duas a quatro semanas de trabalho em que os entregáveis previstos na O.S são construídos.

**4.2.11.** Características Específicas da O.S Manutenção Evolutiva/Adaptativa:

**4.2.11.1.** As demandas serão classificadas como O.S de Manutenção Evolutiva/Adaptativa quando tratarem de alteração ou inclusão de nova funcionalidade em aplicação existente, ou desenvolvimento de conjunto de requisitos que não sejam classificados como O.S de Construção pelo IPASGO; adição, alteração ou exclusão de funcionalidades em sistemas em produção; correção de defeitos de software que afetam sua qualidade funcional ou adaptação de funcionalidades devido a mudança de requisitos; melhoria da estrutura interna de código sem afetar funcionalidades.

**4.2.11.2.** Uma O.S de manutenção evolutiva/adaptativa pode contemplar alterações, inclusões ou exclusões de uma ou mais funcionalidades tanto em relação a aplicação existente, quanto a nova aplicação.

**4.2.11.3.** Para O.S de Manutenção Evolutiva/Adaptativa uma O.S gera uma Sprint, que corresponde a um período de duas a quatro semanas de trabalho, criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de manutenção para esse(s) sistema(s) nesse período.

**4.2.12.** Características Específicas da O.S de Documentação de Sistemas:

**4.2.12.1.** O objetivo de uma O.S de documentação de sistemas é gerar ou atualizar a documentação do sistema.

**4.2.12.2.** Uma O.S de documentação de sistemas pode contemplar a solução completa, ou apenas um conjunto de funcionalidades da solução, conforme especificado na O.S.

**4.2.12.3.** O.S de Construção, Evolução ou Manutenção de software deve possuir documentação mínima composta por:

- a) Manual de usuário;
- b) Modelo de entidade relacionamento (MER);
- c) Documento de especificação das funcionalidades requeridas na O.S. (Estórias de usuário ou Casos de uso).

**4.2.12.4.** Portanto, não se deve abrir O.S. de Documentação de Sistemas para software que foi desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, pois tais artefatos devem constar na documentação, exceto quando houver necessidade de atualização.

**4.2.12.5.** Para O.S de Documentação de Sistemas uma O.S mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de documentação para esse(s) sistema(s) nesse período.

**4.2.13.** Características Específicas das O.S de Garantia:

**4.2.13.1.** As demandas serão classificadas como O.S de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma O.S de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para o IPASGO.

**4.2.13.2.** Para O.S de Garantia uma O.S mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de garantia para esse(s) sistema(s) nesse período.

#### **4.3. DA ORDEM DE SERVIÇO PARA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE NOVAS TECNOLOGIAS**

**4.3.1.** Essa Ordem de Serviço tem como objetivo contemplar serviços de prospecção tecnológica que, entre outras, utilizem técnicas de Machine Learning utilizando infraestrutura de Big Data e/ou que permitam o IPASGO melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos usuários do IPASGO.

**4.3.2.** Os serviços envolverão desde o suporte e repasse de conhecimento para a correta configuração da infraestrutura necessária, até a produção de novos produtos, de sistemas inteligentes, modelos matemáticos, entre outros que se fizerem necessários.

#### **4.4. DO CONTROLE DE MUDANÇAS.**

**4.4.1.** Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo.

**4.4.2.** Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal técnico do contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na O.S, acompanhadas das devidas justificativas.

**4.4.3.** Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

#### **4.5. DO CANCELAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO.**

**4.5.1.** Caso o IPASGO solicite o cancelamento da execução de determinada O.S, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS.**

**5.1.** A presente contratação possui mecanismos que possibilitam o IPASGO remunerar o fornecedor na medida do cumprimento dos níveis de serviço, de forma a assegurar entrega de valor, qualidade, e que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.

**5.2.** Para cada entrega da O.S, será aplicado os indicadores deste item e suas possíveis glosas.

**5.3.** Este item apresenta os indicadores de nível de serviço a serem observados para as O.S ou entrega de produto.

**5.4.** O valor final a ser pago pela O.S corresponderá ao valor consumido de UST menos as glosas de cada um dos indicadores aplicáveis a cada tipo de O.S.

**5.5.** A qualidade do serviço será avaliada pela aferição do cumprimento de níveis mínimos de serviço, estabelecidos entre o IPASGO e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar fatores objetivos relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e abrangência/cobertura.

**5.6.** Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

**5.7.** Os indicadores podem afetar as Ordens de Serviço através das glosas.

**5.7.1.** A glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho e visa compensar o prejuízo do IPASGO com possíveis atrasos na entrega, erros de operação e itens relacionados à qualidade.

**5.7.2.** O acúmulo de advertências ensejará a aplicação de sanções administrativas - multa, rescisão e/ou suspensão - respeitadas a proporcionalidade e a razoabilidade, garantida a ampla defesa.

5.7.3. As ocorrências que regerão os critérios para aplicação de sanções administrativas cometidas pela CONTRATADA na prestação de serviço, garantida a ampla defesa, terão como base os graus relacionados no item 12.5, a qual servirá como referência para a área administrativa.

5.7.4. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de ferramenta para a aferição dos indicadores listados nesse item, inclusive a aplicação desses indicadores de forma automática no fechamento da fatura mensal. O não fornecimento da ferramenta ensejará na sanção do item 12.5.2.

5.7.5. Os requisitos da ferramenta estão especificados no ANEXO I.

5.7.6. O valor das glosas está limitado a 30% (trinta por cento) do valor total da fatura do mês de ocorrência. Caso o cálculo das glosas aponte para um valor superior, além das glosas no limite de 30% (trinta por cento), serão aplicadas sanções administrativas de forma escalonada, de acordo com a reincidência.

5.7.7. Nos 3 (três) primeiros meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas para que a CONTRATADA adeque seus sistemas e processos.

5.7.8. O quantitativo de USTs descontados de uma Ordem de Serviço devido à aplicação de glosas não será descontado do saldo de USTs disponíveis para o contrato.

5.7.9. Glosas relacionadas a Construção e Manutenção Evolutiva de Softwares.

5.7.9.1. Conforme gestão de contrato, o IPASGO fará controle estrito da remuneração da CONTRATADA. Os processos de remuneração d o IPASGO visam garantir o pagamento por itens de backlog entregues e seus respectivos artefatos validados pelo IPASGO.

5.7.9.2. A depender da qualidade da entrega, redutores no recebimento poderão ser aplicados.

5.7.9.3. Indicador de Erros de Operação (ITU):

ÍNDICE DE INCONFORMIDADES TÉCNICAS - ITU				
DEFINIÇÃO:	Indicador de qualidade baseado na quantidade de inconformidades técnicas encontrados na fase de homologação de uma <i>Ordem de Serviço</i> emitida pelo IPASGO. Inconformidades técnicas podem ser erros / falhas no sistema, falta de artefatos, erros na documentação ou qualquer outro fator que se encaixe nos critérios de aceitação do item 9 (forma, consistência e completude).			
APLICAÇÃO:	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva.			
PERIODICIDADE:	Mensal			
FÓRMULA:	$ITU = 100 - 0,5 \times [\text{quantidade de inconformidades}]$ Em que: ITU = Índice de inconformidades encontradas na execução de ordens de serviço. Quantidade de <i>inconformidades</i> = quantidade de inconformidades técnicas encontrados na fase de homologação de uma <i>Ordem de Serviço</i> nos produtos aceito.			
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pelo IPASGO, tendo como base o sistema entregue em ambiente de homologação.			
PARÂMETRO:	ITU de 100 a 95	ITU de 94 a 80	ITU de 79 a 70	ITU menor ou igual a 69
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
GLOSA:	0	2%	3%	3%

5.7.9.4. Indicador de Completude nas Entregas (ICE):

ÍNDICE DE COMPLETUDE NAS ENTREGAS - ICE			
DEFINIÇÃO:	Indicador do percentual de itens do <i>backlog</i> planejados na OS que foram entregues.		
APLICAÇÃO:	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva.		
PERIODICIDADE:	Mensal		
FÓRMULA:	$ICE = \frac{(\text{Itens aceitos})}{(\text{Itens planejados})} \times 100$ ICE = Índice de completude da O.S. <i>Itens aceito</i> = Número de itens do <i>backlog</i> na OS que foram aceitos. <i>Itens planejados</i> = Número de itens planejados do <i>backlog</i> na O.S.		
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pelo IPASGO, tendo como base as informações da Ordem de Serviço e atas de reuniões.		
PARÂMETRO:	ICE igual a 100%	ICE de 99% a 95%	ICE de 94% a 80%
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 1
GLOSA:	0	1,00%	2,00%

5.7.9.5. Indicador da Qualidade (IQ):

ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ	
DEFINIÇÃO:	O indicador de Qualidade (IQ) será o resultado obtido através do cálculo das metas atingidas pelo total de metas na tabela do item 5.7.9.5.1.
APLICAÇÃO:	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva.
PERIODICIDADE:	Mensal
FÓRMULA:	Quantidade de parâmetros alcançados $IQ = \frac{\text{Quantidade de parâmetros alcançados}}{\text{Total de metas}} \times 100.$

	Quantidade total de parâmetro Em que: IQ= Índice de qualidade da O.S. Quantidade de parâmetros = quantidade de parâmetros que atingiram a meta estabelecida na tabela abaixo. Quantidade total de parâmetro = Número de parâmetros configurados e aferidos na ferramenta		
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pelo IPASGO, tendo como base as informações da <i>Ordem de Serviço</i> e atas de reuniões.		
PARÂMETRO:	IQ de 100% a 50%	IQ de 49% a 25%	IQ menor que 24%
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2
GLOSA:	0	2%	5%

5.7.9.5.1. O quadro a seguir relaciona os parâmetros de qualidade e suas respectivas metas:

GRUPO	PARÂMETRO	UNIDADE	META
PROJETO	Complexity / file	Média total	<= 10
	Complexity / class	Média total	<= 10
	Complexity / function	Média total	<= 3
	Duplications	%	<= 4%
	Security Issue Tags	Unidades	= 0
	Technical Debt ratio	%	<=2,5%
	SQALE RATING	Nota	= A
Violações de código (possíveis bugs, estilo de codificações, mais práticas e codificação)	Critical Issues	Unidades	= 0
	Critical Issues	Unidades	= 0
Indicadores relacionados a testes	Unit Tests Coverage	%	>= 70%
	Unit Test Success	%	>= 100%
	Skipped Tests	Unidades	= 0

5.7.9.6. O pagamento, considerando esses indicadores, se dará conforme a fórmula de Pagamento (PG) a seguir, devendo ainda serem observadas as glosas específicas previstas no item 5.7.10 e 5.7.11:

$$PG = UST - (UST*ICE) - (UST*ITU) - (UST*IQ)$$

5.7.9.7. Onde: UST é o valor da Unidade de Serviço Técnico multiplicado pelo fator de ajuste de complexidade, quando cabível; ICE é o Indicador de completude nas entregas, ITU é o Indicador de Inconformidades Técnicas e IQ é o Índice de Qualidade. A seguir estão apresentados três exemplos da aplicação da fórmula tratada:

**Exemplo 1 - Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas pequenas):**

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 1 (uma) estória na entrega, 3 (três) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 70% (setenta por cento), gera um pagamento de:

$$ICE = (9/10)*100$$

$$ICE = 90 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por completude} = (400 * 2)/100 \text{ Glosa por completude} = 8$$

$$ITU = 100 - (0,5 \times 3)$$

$$ITU = 100 - 1,5$$

$$ITU = 98,5 = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Inconformidade Técnica} = 0 \text{ IQ} = 70 = 0\% \text{ de glosa Glosa por Qualidade} = 0$$

$$PG = 400 - 8 - 0 - 0 = 392 \text{ USTs (redução de 2\%)}$$

**Exemplo 2 - Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas médias):**

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 2 (duas) estória na entrega, 15 (quinze) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 45% (quarenta e cinco por cento), gera um pagamento de:

$$ICE = (8/10)*100$$

$$ICE = 80 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por completude} = (400 * 2)/100 \text{ Glosa por completude} = 8$$

$$ITU = 100 - (0,5 \times 15)$$

$$ITU = 100 - 7,5$$

$$ITU = 92,5 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Inconformidade Técnica} = (400 * 2)/100 \text{ Glosa por Inconformidade Técnica} = 8 \text{ IQ} = 45 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Qualidade} = (400 * 2)/100 \text{ Glosa por Qualidade} = 8 \text{ PG} = 400 - 8 - 8 - 8 = 376 \text{ USTs (redução de 6\%)}$$

5.7.10. Glosas relacionadas a incidentes, demandas emergências e atrasos:

5.7.10.1. Será considerado incidente qualquer evento que acarrete ou possa acarretar a interrupção de sistema corporativo, impedimento de processo de trabalho ou redução de sua qualidade e deverá ser objeto de O.S específica na qual passa a vigorar os prazos estabelecidos no item 5.7.10.1.5.

5.7.10.1.1. Fica a critério do responsável no IPASGO a triagem e a decisão de qual o nível de criticidade do incidente e se uma demanda emergencial deve ser tratada como incidente.

5.7.10.1.2. O nível de criticidade deve ser expresso na O.S quando pertinente.

5.7.10.1.3. Novas demandas para evolução de sistemas ou criação de novos projetos deverão, preferencialmente, não ser classificadas como incidentes.

5.7.10.1.4. Os incidentes e demandas emergenciais serão classificadas, preferencialmente, de acordo com os seguintes critérios:

Níveis de Criticidade de Indicadores	Prazo para o Início do	Prazo para a Conclusão
--------------------------------------	------------------------	------------------------

		Atendimento	do Atendimento
Nível de Criticidade 1	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 2 (duas) horas
Nível de Criticidade 2	Incidente com paralisação, na qual um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional dos módulos ou paralisa totalmente uma funcionalidade ou processo em sua operacionalização e/ou com comprometimento alto de dados, processo ou ambiente.	Em até 1 (uma) hora	Em até 6 (seis) horas
Nível de Criticidade 3	Incidente no qual a paralisação ocorre, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade ou processo, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento médio de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas
Nível de Criticidade 4	Incidente sem paralisação do sistema, não se refere à perda de funcionalidade ou processo e, portanto, não cria impacto grave em sua operação e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 4 (quatro) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas

**5.7.10.1.5.** Será considerado como período de horas úteis para fins de contabilização de prazo para a conclusão de atendimento os horários: 8:00 até 12:00 e das 14:00 até 18:00, com exceção de incidentes e problemas relacionados a situações emergenciais e que sejam inadmissíveis previstos no item 11.2.5.

**5.7.10.1.6.** O registro do incidente se dará por quaisquer evidências de sua ocorrência, tais como logs dos serviços, reclamação registrada na Central de Atendimento do Serviço de Suporte Técnico, relato da falha à CONTRATADA, etc.

**5.7.10.1.7.** A contagem de prazos para resolução só será iniciada quando o registro do incidente passar pela triagem e for encaminhado à CONTRATA.

**5.7.10.1.8.** É parte integrante do trabalho da CONTRATADA monitorar os serviços em operação no IPASGO. Cabe a CONTRATADA, se viável, identificar, corrigir e implantar a correção do incidente sem a necessidade de intervenção da CONTRATANTE.

**5.7.10.1.9.** A dilatação dos prazos supracitados poderá ser admitida em casos fortuitos ou de força maior, informada com a devida antecedência, justificada e aceita pelo IPASGO, desde que, comprovadamente, por ato ou omissão, a CONTRATADA não tenha contribuído para o incidente.

**5.7.10.1.10.** Para demandas de manutenção, a CONTRATADA deve cumprir os prazos de atendimento de acordo com a criticidade envolvida.

**5.7.10.1.11.** Para os serviços classificados no item 11.2.5 deverão ser consideradas horas corridas.

**5.7.10.1.12.** O descumprimento de prazo incidirá em diminuição de recebimento, conforme as fórmulas dos indicadores abaixo:

**5.7.10.2.** Indicador de Atraso em Demandas de Manutenção (IADM):

ÍNDICE DE ATRASO EM DEMANDAS DE MANUTENÇÃO - IADM					
DEFINIÇÃO:	Índice de horas de atraso não justificadas para as demandas de manutenção, de acordo com a tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes.				
APLICAÇÃO:	Em cada tarefa da ordem de Serviço de Manutenção de Software.				
PERIODICIDADE:	Mensal				
FÓRMULA:	$\text{IADM} = \frac{(\text{Tempo de atendimento}) * 10}{\text{Horas previstas no nível de criticidade}}$ <p>Em que:  IADM = índice de atraso em demandas de manutenção.  Tempo de atendimento = contagem de horas úteis desde o encaminhamento da tarefa para o Serviço de Sistemas de Informação da CONTRATADA até a resolução.  Horas previstas = horas úteis previstas para cada tarefa de manutenção na tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes (item 5.7.10.1.5).</p>				
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada ao final de cada mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada no total de UST que a tarefa consumir até sua conclusão.				
PARÂMETRO:	IADM de 0 a 10	IADM de 11 a 25	IADM de 25 a 50	IADM de 50 a 80	IADM maior que 80
GLOSA:	0	1%	2%	4%	7% + infração administrativa de grau 3
FÓRMULA DE PAGAMENTO (PG):	PG = UST - GLOSA Em que: PG = quantidade de UST após a glosa UST = quantidade de UST gasto para concluir a tarefa. GLOSA = redutor incidente de acordo com o IADM alcançado na solução da tarefa.				

**5.7.10.3.** Indicador Geral de Atraso em Demandas (IGAD):

ÍNDICE GERAL DE ATRASO EM DEMANDAS - IGAD	
DEFINIÇÃO:	Índice geral de atraso em tarefas não justificadas para as demandas.
APLICAÇÃO:	No valor total da Ordem de Serviço.
PERIODICIDADE:	Mensal
FÓRMULA:	$\text{IGAD} = \frac{\text{Qtd. tarefas atrasadas mês}}{\text{Qtd. total de tarefas na O.S}} * 100$ <p>Em que:  IGAD = índice geral de atraso em demandas (percentual).  Qtd.tarefas atrasadas mês = Somatório da quantidade de tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês que sofreram atraso em relação a tabela de níveis de criticidade (início e conclusão) ou que superaram o HET máximo previsto no Catalogo de Serviços.  Qtd.total de tarefas na O.S = Somatório da quantidade de tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês.</p>

APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada ao final de cada bimestre ou mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada no total de UST que as tarefas consumiram até sua conclusão.				
PARÂMETRO:	IGADM <=10%	IGADM de 11% a 15%	IGADM de 16% a 20%	IGADM de 21% a 80%	IGADM > 80%
GLOSA:	0	3%	6%	9%	15% + infração administrativa
FÓRMULA DE PAGAMENTO (PG):	$PG = \sum UST\_MÊS - GLOSA$ Em que: PG = quantidade de UST após a glosa $\sum UST\_MÊS$ = Somatório das USTs das tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês, após a aplicação do IADM. GLOSA = redutor incidente de acordo IGAD alcançado no mês.				

5.7.11. Glosas relacionadas a Ordem de Serviço Projetizada, Sistêmica, Garantia;

5.7.11.1. Indicador de Atraso em Ordem De Serviço – IAOS:

ÍNDICE DE ATRASO EM ORDEM DE SERVIÇO - IAOS			
DEFINIÇÃO:	Indicador de aferição do tempo decorrido para execução de uma <i>Ordem de Serviço</i> emitida pela CONTRATANTE, contados em dias úteis.		
APLICAÇÃO:	Por Ordem de Serviço Projetizada, Sistêmica, Garantia;		
PERIODICIDADE:	Por Ordem de Serviço.		
FÓRMULA:	$IAOS = (\text{Prazo Realizado} - \text{Prazo Previsto})$ , em DIAS ÚTEIS Em que: IAOS = Índice de cumprimento do prazo de execução de ordens de serviço. <i>Prazo Realizado</i> = Prazo que a CONTRATADA levou para executar a Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE. <i>Prazo Previsto</i> = Prazo de execução previsto na Ordem de Serviço.		
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pela STI/SEDI, tendo como base as informações da <i>Ordem de Serviço</i> e atas de reuniões.		
PARÂMETRO:	IAOS≤0	0<IAOS≤1	1<IAOS≤3
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2
GLOSA:	0	2%	3%

5.7.11.2. Indicadores não monetários.

ÍNDICE DE ACIONAMENTO DE GARANTIA - IAG			
DEFINIÇÃO:	Indicador do número de <i>Ordens de Serviço de Garantia</i> emitidas pelo IPASGO. Esse indicador implica apenas em registro de Nível de Serviço, não gera ajustes. Para IAG maior que três, o registro será cumulativo por ocorrência de maio Nível. Por exemplo, caso IAG seja igual a sete, serão registradas duas de Nível 3 e uma de Nível 1.		
APLICAÇÃO:	Por Fatura.		
PERIODICIDADE:	Preferencialmente Bimestral, podendo ser Mensal.		
FÓRMULA:	IAG = (Número de OS de Garantia aberta no mês).		
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pelo IPASGO, tendo como base as informações da Ordem de Serviço e atas de reuniões.		
PARÂMETRO:	IAG = 10	IAG = 1	IAG = 2
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2
			IAG = 3
			NÍVEL 3

## 6. CLÁUSULA SEXTA - DA REMUNERAÇÃO

### 6.1. ORDEM DE SERVIÇOS - O.S

6.1.1. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá pelo pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, dentro dos limites estabelecidos por Ordem de Serviço emitida e autorizada pelo IPASGO.

6.1.2. As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio participante usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de O.S, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da O.S, a modalidade da prestação do serviço e o técnico do IPASGO responsável por seu acompanhamento.

6.1.3. Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no atesto dos serviços.

6.1.4. O ANEXO VII do Termo de Referência contém o modelo de Ordem de Serviço adotado pelo IPASGO.

6.1.5. Para cada O.S será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na ferramenta descrita no ANEXO I do Termo de Referência.

6.1.6. Através de aplicação a ser disponibilizada, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade de modo que a prestação de serviço possa ser avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo do IPASGO.

### 6.2. DO CÁLCULO DO VALOR FINAL DA O.S.

6.2.1. Os serviços constantes no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência, serão avaliadas previamente quanto a sua complexidade, podendo variar de acordo com o tipo de esforço e quantidade de horas previstas.

6.2.1.1. A fim de possibilitar uma definição objetiva dos diferentes Níveis de Complexidade dos serviços que compõem o Catálogo, foi definida uma metodologia baseada na análise dos Requisitos Não Funcionais associados ao ambiente tecnológico do IPASGO.

**6.2.1.2.** Requisitos Não Funcionais são atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI e, por meio de sua análise, pode-se determinar o nível de complexidade tecnológica relacionada ao serviço que se necessita executar.

**6.2.1.3.** Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas, conforme ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico do IPASGO.

**6.2.1.4.** A definição dos parâmetros de pontuação que determinam os níveis de complexidade (Baixa, Média ou Alta) foi baseada no conhecimento do ambiente tecnológico, acrescido da experiência relativa aos atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI existentes no IPASGO, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

**6.2.1.5.** Para aplicabilidade da presente metodologia, no planejamento da Ordem de Serviço, caso o serviço possua diferentes níveis de complexidade, deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais definidos para o grupo correspondente ao serviço, um a um, definindo-se em qual cenário o ambiente tecnológico relacionado ao serviço se enquadrará, adotando-se a referida pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, pode-se determinar de forma direta e objetiva o nível de complexidade do serviço.

**6.2.1.6.** Para os serviços com nível de complexidade definida como ÚNICA não há cálculo de nível de complexidade.

**6.2.2.** Para o cálculo do fator de complexidade do perfil, o perfil com os menores requisitos técnicos e de menor remuneração foi considerado como de referência tendo sua complexidade atribuída em 1. Os detalhes do cálculo para complexidade de cada perfil podem ser observados no ANEXO XIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS do Termo de Referência.

**6.2.3.** Para realizar a conversão serão observadas os seguintes fatores de complexidades, por perfil, para o cálculo em UST do trabalho realizado:

PERFIL	FATOR DE COMPLEXIDADE DO PERFIL
Analista de Sistema Júnior	2,2
Analista de Sistema Pleno	3,5
Analista de Sistema Sênior	4,2
Analista de Teste Júnior	2,2
Analista de Teste Pleno	3,5
Analista de Teste Sênior	4,2
Desenvolvedor Júnior	1,7
Desenvolvedor Pleno	2,2
Desenvolvedor Sênior	3,3
Designer de UX Júnior	1
Gerente de Projetos de TIC Sênior	5,1

**6.2.4.** Para se obter a quantidade de UST de uma O.S, deve-se levantar a quantidade de horas que os serviços consumiram de cada perfil profissional em efetiva execução das atividades, Horas Efetivamente Trabalhadas - HET. Em seguida, multiplica-se a quantidade de horas do perfil pela seu Fator de Complexidade. Deste modo, obtém-se a quantidade de UST consumida por cada perfil profissional em cada produto das O.S, conforme formulas:

**6.2.4.1.** Serviços executados por um único Perfil:

$UST = HET * FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL$

**6.2.4.2.** Serviços executados por vários Perfis:

$UST = \sum (HET\_PERFIL * FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL)$

**6.2.4.3.** Caso o quantitativo das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) aferidas para o serviço seja maior do que o limite estabelecido no Catálogo (HET máximo), para fins de pagamento será considerado o valor estabelecido no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência.

**6.2.4.4.** O resultado desse cálculo será multiplicado pelo valor da UST contratado para se obter o valor financeiro dos serviços.

$VALOR\_SERVICO = (UST - DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO) * VALOR\_UST (R\$)$

**6.2.4.5.** Valoração da O.S:

$VALOR\_O.S = (\sum VALOR\_SERVICO) - DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS A O.S$

**6.2.4.6.** A estimativa de HET considerou, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas web e telas, baches/jobs, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação.

**6.2.4.7.** Só serão consideradas HET aquelas devidamente comprovadas conforme entregáveis definidos no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência e outros solicitados pelo IPASGO, caso necessário.

**6.2.5.** Para cada serviço listado no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência, há definido um valor de HET máximo, no qual indica a quantidade máxima de horas efetivamente trabalhadas a serem remuneradas para os respectivos serviços, tais valores foram mensurados levando-se em conta a complexidade e o escopo.

**6.2.6.** Para efeitos de relacionamento do perfil profissional, o ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência, vincula os itens de serviços ao perfil que pode executá-lo, considera-se, de forma geral, atividades de baixa qualificação relacionadas ao perfil profissional nível júnior ou pleno, atividades de média qualificação relacionadas ao perfil pleno e atividades de alta qualificação relacionadas ao perfil sênior, devendo-se, contudo, serem observadas as vinculações constantes no Catálogo de Serviços anexo.

**6.2.6.1.** Além disso, outras observações/destaques importantes sobre os perfis/serviços:

**6.2.6.2.** São vedadas as execuções de serviços de média e alta complexidade pelo profissional nível júnior;

**6.2.6.3.** O profissional nível pleno pode executar serviços de baixa complexidade, mas se for executado algum serviço de baixa qualificação por este profissional, o fator de complexidade usado será "baixa", a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços;

**6.2.6.4.** O profissional nível sênior pode executar qualquer serviço (baixa, média ou alta complexidade), mas se for executado algum serviço de baixa ou média complexidade por este profissional, o fator de complexidade usado será o correspondente ao serviço, a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços;

**6.2.6.5.** Um serviço poderá ter a sua execução realizada por um ou mais perfis profissionais. No caso de ser executada por mais de um perfil profissional, somam-se as HET de cada perfil profissional, levando-se em conta a quantidade de HET executadas por cada um e seu respectivo fator de complexidade. Tal somatório está limitado ao HET máximo definido para o serviço.

**6.2.7.** Cada O.S deve ser relacionada no relatório mensal de faturamento, acompanhada dos indicadores relativos ao nível de serviço observado durante a execução dos serviços.

**6.2.8.** Para cada O.S, serão aplicados os indicadores e glosas cabíveis, de acordo com o tipo da Ordem de Serviço, observando o item 5.

**6.2.9.** O valor final a ser pago pela O.S corresponderá ao valor esperado para a O.S, subtraindo o valor das glosas de cada indicador, quando for o caso.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**7.1 -** O valor total do presente contrato será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), devendo ser empenhado para o presente exercício o valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_). no programa 2021.18.61.04.122.4200.4243.03 (220) elemento de despesa 3.3.90.40.28, constante do vigente orçamento do IPASGO, conforme empenho nº \_\_\_\_ datado de \_\_/\_\_/\_\_.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DO FLUXO DE PAGAMENTO MENSAL**

**8.1.** O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base as O.S com recebimento definitivo dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

**8.2.** Mensalidade, em no máximo cinco dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do contrato relatório de fechamento, relacionando as O.Ss concluídas com termo de recebimento definitivo no período de aferição. Para cada O.S, deverá ser indicado os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto nesse documento e no contrato.

**8.3.** O IPASGO tem prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das O.S.

**8.4.** No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Fiscal Técnico do contrato discutirá juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o IPASGO terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

**8.5.** A nota fiscal/fatura deverá ser emitida após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte do IPASGO e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos definitivamente pelo IPASGO. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

**8.6.** O Pagamento será realizado até o 20º (vigésimo) dia útil do mês subsequente à entrega da fatura/nota fiscal ao Ipasgo, na pessoa do gestor do contrato, por meio de depósito bancário em Conta Corrente de Pessoa Jurídica no Banco Caixa Econômica Federal - CEF, nos termos do Art. 4º da Lei Estadual 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

**8.7.** A CONTRATADA deverá apresentar para o pagamento:

- a) Nota Fiscal e/ou Fatura relativa ao fornecimento do objeto;
- b) Certidão Negativa de Débitos Municipais (ISS);
- c) Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e a dívida ativa da União;
- d) Certidão de débitos inscritos em dívida ativa – negativa (ECONOMIA-GO);
- e) Certidão de regularidade do FGTS-CRF;
- f) Certidão negativa de débitos trabalhistas.

**8.8.** Os prazos definidos acima poderão ser modificados conforme acordo entre as partes, mediante justificativa da CONTRATADA e consequente aceite do CONTRATANTE, nos termos da lei.

**8.9.** Em caso de eventual atraso no pagamento pelo IPASGO, salvo em situações excepcionais em que a Administração esteja impossibilitada de fazer a execução do mesmo, será admitida a compensação financeira, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, sendo devida desde a data limite fixada no contrato para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento, conforme art. 55, inciso III, da Lei 8.666/93.

## **9. CLÁUSULA NONA - DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **9.1 - DOS CRITÉRIOS GERAIS**

**9.1.1.** Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pelo IPASGO. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando.

**9.1.2.** Critério de Completude: serão consideradas incompletas as funcionalidades ou serviços entregues sem que todos os elementos descritos estejam presentes.

**9.1.3.** Critério de Consistência: serão consideradas inconsistentes as funcionalidades ou serviços com não conformidades que impeçam o seu uso. Serão consideradas conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade ou serviço, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações, bem como inadequações na documentação.

**9.1.4.** Critério de Forma: serão consideradas desformatadas as funcionalidades ou serviços entregues com não conformidades relacionadas à forma, erros de natureza ortográfica e outras inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo IPASGO.

**9.1.5.** Um item do catálogo de serviços (ANEXO XIV do Termo de Referência) pode conter um ou mais artefatos. Existe um conjunto de artefatos de entrega obrigatória, podendo ainda serem exigidos artefatos de entrega adicionais de acordo com a avaliação do IPASGO.

**9.1.6.** Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na OS, serão tratados como obrigatórios. Todos artefatos obrigatórios deverão ser entregues ao IPASGO para que o serviço seja aceito.

**9.1.7.** Orientações em relação aos padrões de codificação, nomenclatura de elementos de banco de dados, modelos de produtos, modelo de referência de manual de usuário e manual do sistema serão disponibilizadas pelo IPASGO.

**9.1.8.** O não atendimento do item 3.3.5 acarretará na não aceitação total da Ordem de Serviço de Construção de Software ou Evolução de Software.

**9.1.9.** A ocorrência de defeitos que comprometam o entendimento de artefato em mais de 20% ou que configurem não observância de *templates* e padrões técnicos especificados neste contrato implicará na contagem de 1 inconformidade técnica do Indicador ITU (item 5).

**9.1.10.** A não apresentação de artefatos indicados na Ordem de Serviço implicará na contagem de 1(uma) inconformidade técnica do Indicador ITU (item 5).

**9.1.11.** Uma OS poderá ser cancelada caso tenha mais de 50% dos artefatos esperados não entregues.

**9.1.12.** A critério do IPASGO, a ocorrência de inconformidades técnicas pode ensejar o aceite com ressalvas do artefato. Nesse caso, a CONTRATADA deverá sanar os débitos registrados e reapresentar o artefato ao IPASGO.

**9.1.13.** Inconformidades técnicas são inconformidades com padrões estabelecidos, mas que não comprometem o uso do artefato entregue. Nesse caso o artefato pode ser aceito com ressalva. Um artefato pode conter mais de uma

inconformidade técnica, de forma que cada não conformidade com um padrão corresponde individualmente a uma ocorrência de débito técnico.

**9.1.14.** Artefatos com inconformidades técnicas não corrigidos no prazo estipulado ou rerepresentados sem que todos os defeitos tenham sido corrigidos serão considerados rejeitados para todos os fins.

**9.1.15.** Em caso de rejeite de artefato, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e rerepresentar o artefato acompanhado de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório.

**9.1.16.** O reporte de horas na Ferramenta de Gestão do contrato deve ser realizado ao final de cada dia, não sendo possível o lançamento de horas retroativas. Casos excepcionais devem ser comunicados ao IPASGO para que o lançamento de horas seja feito na Ferramenta de Gestão do contrato.

**9.1.17.** O tempo consumido nas avaliações de artefatos pelo IPASGO não deve ser computado para fins de aferição do nível de serviço.

**9.1.18.** O não atendimento a qualquer dos critérios acima descritos resultará na invalidação técnica do artefato (não aceitação técnica).

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

### **10.1. FORMATO DA GARANTIA DOS SERVIÇOS**

**10.1.1.** A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato, incluindo-se suas prorrogações, e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

**10.1.2.** É facultado ao IPASGO, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia.

**10.1.3.** Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, o IPASGO enviará à Contratada, na forma do item 4.1.8.1.5, Ordem de Serviço de Garantia.

**10.1.4.** Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS ELEMENTOS PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **11.1. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

**11.1.1.** Os serviços serão executados preferencial nas instalações do IPASGO tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente do CONTRATANTE.

**11.1.2.** Eventualmente, através de autorização do IPASGO em casos absolutamente necessários e comprovada de forma incontestada a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente do IPASGO.

### **11.2. DO PRAZO DE ENTREGA DOS BENS E SERVIÇOS.**

**11.2.1.** O horário de funcionamento do Datacenter Corporativo do CONTRATANTE é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

**11.2.2.** Por padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis. Considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 horas úteis entre 07:00 e 20:00, nos dias em que houver expediente no IPASGO. Considera-se hora útil o intervalo de uma hora dentro dos dias úteis.

**11.2.3.** As Ordens de Serviço somente poderão ser enviadas dentro do período compreendido entre 08:00 e 18:00 dos dias úteis. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja anterior ao início do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil corrente. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja posterior ao fim do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil seguinte.

**11.2.4.** Os prazos específicos, quando não fixados nos níveis mínimos de serviço exigidos, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço.

**11.2.5.** Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação substancial do prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros considerados críticos pelo IPASGO.

**11.2.6.** Nas O.S's relacionadas a incidentes e demandas emergenciais a quantidade total de UST's executadas em períodos não úteis, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador de execução de serviços em períodos não úteis: Fator = 1,25 (um inteiro e vinte e cinco centésimos).

**11.2.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da equipe da CONTRATANTE em caso de necessidade de acionamentos de incidentes e/ou demandas emergenciais. Havendo necessidade, ele também poderá atuar tecnicamente no atendimento às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais cargos.

**11.2.8.** Este profissional deve se manter disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo o mesmo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para o CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

**11.2.9.** As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

**11.2.10.** A quantidade de UST's executadas fora do horário normal não deve exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de UST's, porém este número não representa um limitador, apenas um norteador e o CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

**11.2.11.** Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes incluir obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, ficando a forma de execução sujeita exclusivamente aos critérios técnicos da CONTRATADA, não cabendo posteriormente qualquer pedido de ressarcimento posterior, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

**11.2.12.** A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia do IPASGO devendo ser registrada em Ordem de Serviço, caso em que os prazos poderão considerar as horas efetivamente gastas nas atividades.

**11.2.13.** Atividades preparatórias para o início dos serviços.

**11.2.14.** Após a assinatura do contrato, o IPASGO convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de cinco dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, do Fiscal Técnico e Gestor do Contrato designados pelo IPASGO, do representante legal do CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA, demais interessados convidados.

**11.2.15.** A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

**11.2.15.1.** Apresentação das partes interessadas, dos integrantes da equipe e de eventuais documentações necessárias ao início das atividades;

**11.2.15.2.** Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo do IPASGO, conforme modelo constante no ANEXO V do Termo de Referência, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

**11.2.15.3.** Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

**11.2.15.4.** A não realização, por parte da CONTRATADA, das atividades preparatórias em até 30 dias após a assinatura do contrato configura inexecução total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato.

### **11.3. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**11.3.1.** A unidade responsável pelo projeto básico e fiscalização do contrato é a Gerencia de Planejamento e Sistemas de Informações do IPASGO.

**11.3.2.** O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

**11.3.2.1.** Nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, em atenção aos seguintes princípios:

**11.3.2.2.** Para atendimento deste item será designada Equipe de Gestão Contratual, composta minimamente por: 01 (um) Gestor, 01 (um) Fiscal Técnico e 01 (um) Fiscal Administrativo para acompanhar e fiscalizar a presente contratação;

**11.3.2.3.** A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência e no Contrato;

**11.3.2.4.** A Equipe de Gestão Contratual será responsável por monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

**11.3.3.** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência, desta, não implica em corresponsabilidade do IPASGO ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**11.3.3.1.** Comunicação entre o IPASGO e CONTRATADA.

**11.3.3.2.** A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

**11.3.3.3.** De acordo com a demanda de trabalho serão realizadas reuniões de planejamento e acompanhamento para serviços de software.

**11.3.3.4.** Para serviços relacionados a novas tecnologias, ciência de dados e big data, além do acompanhamento, a presente contratação prevê reuniões entre o IPASGO e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pelo IPASGO.

**11.3.3.5.** A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre o IPASGO e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

**11.3.3.6.** Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

- a) Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- b) Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- c) Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
- d) Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
- e) Avaliação de profissionais da CONTRATADA.

**11.3.3.7.** Incumbe ao gerente de contrato da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo IPASGO.

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

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

### **11.4. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

**11.4.1.** A cada entrega de artefato, a CONTRATADA deverá elaborar minuta do Termo de Recebimento Provisório contendo a relação de artefatos entregues conforme modelo constante no ANEXO VIII do Termo de Referência. Após comprovação da entrega dos artefatos relacionados, o fiscal técnico do contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório a partir da minuta fornecida pela CONTRATADA, ao qual as partes aporão suas assinaturas.

**11.4.2.** Todo artefato entregue pela CONTRATADA no contexto da execução de uma OS será submetido à avaliação do IPASGO, conforme CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO definidos neste documento.

**11.4.3.** O prazo previsto para a avaliação dos artefatos pelo IPASGO é de até dez (10) dias úteis contados a partir da assinatura do Termo de Recebimento Provisório.

**11.4.4.** O resultado da avaliação será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de artefatos. No laudo serão registrados defeitos encontrados, rejeitos, aceites com ressalvas e aceites. O modelo do laudo de avaliação de artefatos consta do ANEXO IV - Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço do Termo de Referência.

**11.4.5.** Aceitos todos os artefatos da OS o fiscal técnico do contrato, com base nas informações constantes nos Laudos de Avaliação de Artefatos, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da OS, conforme modelo constante no ANEXO IX do Termo de Referência.

**11.4.6.** A critério do IPASGO, os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos neste item poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.

### **12. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**12.1.** Nas hipóteses de inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, execução de serviço em desacordo com as regras contratuais, aplicação incorreta do fator de atendimento dos níveis de serviço no cálculo dos valores faturados ou de descumprimento de obrigação contratual, o IPASGO, garantida prévia defesa, poderá aplicar à CONTRATADA:

- 12.1.1.** Advertência escrita por ocorrência, por permitir a presença de empregado sem identificação nas dependências do IPASGO, onde há prestação de serviço.
- 12.1.2.** Advertência escrita por ocorrência, por não observar os padrões Arquiteturais, Segurança e de Qualidade dos artefatos do IPASGO conforme padrões e processos de trabalho em vigência no IPASGO.
- 12.1.3.** Advertência escrita por ocorrência, por colaboradores navegando em sites não autorizados, como: compras, lazer, jogos, dentre outros que a CONTRATANTE avaliar que comprometa a produtividade da equipe.
- 12.1.4.** Advertência escrita por ocorrência, por suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pelo IPASGO, os serviços solicitados.
- 12.1.5.** Advertência escrita por ocorrência, por não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares do IPASGO.
- 12.1.6.** Advertência escrita por ocorrência, por causar danos às instalações ou patrimônio do IPASGO. A aplicação de outras penalidades não exime a CONTRATADA do reparo do dano causado.
- 12.1.7.** Advertência escrita por ocorrência, por não apresentar relatórios ou documentação exigida da empresa ou dos profissionais prevista no Edital.
- 12.1.8.** Advertência escrita por ocorrência, por deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.
- 12.1.9.** Advertência escrita por ocorrência, por deixar de realizar transferência dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados.
- 12.1.10.** Advertência, quando a CONTRATADA incorrer em 6 (seis) vezes no Nível 1, no mês, em algum indicador de serviço do item 5.
- 12.1.11.** Advertência, quando a CONTRATADA incorrer em 3 (três) vezes no Nível 2 ou superior, no mês, em algum indicador de serviço do item 5.
- 12.1.12.** Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,1 % (um décimo por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 3 (três) advertências em um período de 1 (um) ano.
- 12.1.13.** Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 1 % (um por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 6 (seis) advertências em um período de 12 (doze) meses.
- 12.1.14.** Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) quando CONTRATADA incorrer em 5 (cinco) vezes no Nível 3, no mês, em algum indicador de serviço do item 5.
- 12.1.15.** A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do Contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no itens acima, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:
- 12.1.15.1.** 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o Contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- 12.1.15.2.** 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- 12.1.15.3.** 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.
- 12.2.** A inexecução total do contrato nas condições previstas neste Instrumento, a critério do IPASGO, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo IPASGO, podem ensejar:
- 12.2.1.** Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
- 12.2.2.** Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do CADFOR pelo prazo de até 5 (cinco) anos.
- 12.2.3.** As sanções previstas no Termo de Referência e neste Contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.
- 12.2.4.** As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO DIREITO DE PROPRIEDADE**

- 13.1.** Todos os produtos gerados e mantidos durante a vigência do contrato serão de propriedade do IPASGO. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos. A regra está em conformidade com o artigo 111 da Lei nº 8.666/93, com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.
- 13.2.** 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 IPASGO.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS**

- 14.1.** A CONTRATADA deve, ao término de cada O.S, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas e especificações.
- 14.2.** A CONTRATADA também deve discutir previamente com a equipe do IPASGO, qualquer nova solução arquitetural que venha a ser adotada nos serviços desenvolvidos.
- 14.3.** Quando solicitado pelo IPASGO, a CONTRATADA deve fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.
- 14.4.** A CONTRATADA deve, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, promover transição contratual e repassar para o IPASGO ou para outra empresa por esse indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.
- 14.5.** Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica, a CONTRATADA deve habilitar equipe de técnicos do IPASGO ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

15.1. A CONTRATADA deve seguir todas as normas de segurança da informação estabelecidas pelo IPASGO, com especial atenção à Política de Segurança da Informação.

15.2. A CONTRATADA deve manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade do IPASGO ou de terceiros, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelar estes, sob qualquer justificativa.

15.3. A CONTRATADA e profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso de responsabilidade, conforme modelo indicado no ANEXO X do Termo de Referência.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA FORMA DE INTEGRAÇÃO

16.1. Os serviços serão dimensionados e contratados conforme as necessidades do o IPASGO. A CONTRATADA deverá indicar um Responsável Técnico pelo Contrato, que deverá:

16.1.1. Atuar em todas as fases do projeto/tarefa, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o cumprimento dos resultados contratados;

16.1.2. Prestar apoio técnico aos componentes de sua equipe;

16.1.3. Orientar e executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização de recursos de software e hardware disponíveis;

16.1.4. Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as tarefas executadas e em execução;

16.1.5. Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo IPASGO;

16.1.6. Garantir, nos prazos contratados, a entrega dos serviços.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### 17.1. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

17.1.1. Caberá o Instituto de Assistência dos Servidores do Estado de Goiás, como CONTRATANTE, por meio da Subsecretaria de Tecnologia da Informação:

17.1.2. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião;

17.1.3. Disponibilizar para a CONTRATADA acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços previstos neste projeto básico;

17.1.4. Indicar, para cada O.S aberta, servidor da área de TI do IPASGO que será o responsável técnico pela gestão dos serviços e, quando aplicável, representante do requisitante do serviço responsável pela avaliação dos requisitos levantados pela CONTRATADA e pela homologação das soluções desenvolvidas;

17.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou pelo preposto;

17.1.6. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

17.1.7. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

17.1.8. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.

### 17.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.2.1. Caberá à empresa contratada o fiel cumprimento das seguintes obrigações, além das demais previstas neste documento e no contrato:

17.2.2. A CONTRATADA deve apresentar os termos desse edital para todos os colaboradores alocados no contrato;

17.2.3. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe do IPASGO;

17.2.4. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;

17.2.5. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do IPASGO;

17.2.6. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato; O preposto pode acumular o cargo de gerente de projetos nas atividades do contrato;

17.2.7. Encaminhar o IPASGO indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do ANEXO III do Termo de Referência, conforme necessidade e nos prazos e condições especificados;

17.2.8. Indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso;

17.2.9. Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;

17.2.10. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

17.2.11. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;

17.2.12. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o IPASGO;

17.2.13. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência do IPASGO;

- 17.2.14.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 17.2.15.** Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 17.2.16.** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do IPASGO ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 17.2.17.** Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas;
- 17.2.18.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 17.2.19.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção;
- 17.2.20.** Reportar o IPASGO imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades no IPASGO;
- 17.2.21.** Elaborar e apresentar ao IPASGO relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 17.2.22.** Encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo IPASGO;
- 17.2.23.** Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o IPASGO;
- 17.2.24.** Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo – ANEXO V do Termo de Referência, e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pelo IPASGO;
- 17.2.25.** Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado ao IPASGO, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução;
- 17.2.26.** Apresentar mensalmente ao IPASGO cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, conforme previsto no contrato;
- 17.2.27.** Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pelo IPASGO;
- 17.2.28.** Permitir acesso aos artefatos em construção e ao ambiente de desenvolvimento, bem como prestar esclarecimentos a qualquer tempo ao Gestor do Contrato;
- 17.2.29.** Conceder acesso de administrador aos recursos de TI, alocados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pelo IPASGO;
- 17.2.30.** Manter atualizados os sistemas de informações utilizados pelo IPASGO para acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

### **18.1. DAS CONSIDERAÇÕES**

- 18.1.1.** A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao IPASGO, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos produzidos no âmbito do contrato, inclusive para fins de registros nos órgãos competentes.
- 18.1.2.** Em respeito aos princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade insitos no art. 37, caput, da Constituição Federal, é vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do IPASGO, ativo ou inativo a menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão; de cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, e ainda, de servidores detentores de cargo em comissão ou função de confiança que atuem diretamente na realização do certame e/ou na posterior formalização contratual.
- 18.1.3.** É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do IPASGO.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA RENOVAÇÃO E DA REPACTUAÇÃO**

- 19.2.1.** A CONTRATADA poderá solicitar repactuação do contrato, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.
- 19.2.2.** A repactuação deve ser precedida de cálculo e demonstração analítica da variação dos preços, de acordo com planilha de composição de custos e formação de preços.

## **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO ADIANTAMENTO CONTRATUAL**

- 20.1.** A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei Federal n° 8.666/1993.
- 20.2.** O CONTRATO somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da Lei Federal n° 8.666/1993.

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO - FINANCEIRO DO CONTRATO.**

- 21.1.** O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da Lei Federal n° 8.666/1993).
- 21.2.** Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO PLANO DE ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

**22.1.** O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início em até 120 (cento e vinte) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato.

**22.2.** O Plano de Encerramento Contratual, conterá todas as atividades e projetos necessários a extinção do contrato, devendo conter, ainda:

**22.3.** A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

**22.4.** Cronograma detalhado do Plano de Encerramento, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

**22.5.** As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual;

**22.6.** Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

**22.7.** A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos subitens precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato, sem prejuízo a outras penalidades legais.

**22.8.** A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

**22.9.** A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

**22.10.** A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, ao CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme OS's emitidas, que estejam em sua posse.

**23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**23.1.** Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA deverá apresentar no ato da assinatura do Contrato, garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato em favor do Contratante.

**23.2.** Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato:

**23.2.1.** Multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;

**23.2.2.** Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

**23.2.3.** Pagamento de obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, em caso de mão de obra exclusiva, em que poderá ocorrer responsabilidade subsidiária da Administração, se não adimplidas pela CONTRATADA.

**23.3.** A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 23.1.

**23.4.** Caso a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia ou fiança-bancária, conforme faculta o art. 56 da Lei nº 8.666/1993, tais instrumentos deverão ter caráter incondicional e serem pagáveis à vista e em sua primeira solicitação.

**24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**24.1.** O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

**25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

**25.1** - Não será admitida a subcontratação do objeto da presente contratação.

**26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**26.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da CONTRATANTE à continuidade do Contrato.

**27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

**27.1.** Este Contrato poderá ser alterado nos seguintes casos:

**27.2.** Unilateralmente, pelo IPASGO quando necessário a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites legais.

**27.3.** Por acordo das partes

a) Quando necessário a modificação do regime de execução do Contrato, em face de verificação da inaplicabilidade nos termos contratuais originários;

b) Quando necessária a modificação da forma de pagamento, para imposição de circunstâncias supervenientes.

**27.4.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniências de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme caso.

## **28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DA RESCISÃO**

**28.1.** Reconhecidos os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa prevista no art.55, inciso IX da Lei nº 8.666/93, a rescisão do contrato poderá ocorrer conforme previsão legal contidas nos arts. 77, 78 e 79 da Lei nº 8.666/93, podendo ser:

a) Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93;

b) Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, conforme o Inciso II do art. 79 da Lei nº 8.666/93;

c) Judicial, nos termos da legislação, conforme o Inciso III do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

**28.2.** Fica vedada a transferência total ou parcial da execução deste Contrato a terceiros.

**28.3.** Caso o IPASGO julgue necessário rescindir o presente Contrato, não tendo a CONTRATADA dado causa à rescisão, poderá fazê-lo, mediante comunicação escrita, com a antecedência de 30 (trinta) dias, sem ônus para as partes.

**28.4.** A inexecução total ou parcial do objeto deste contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento (Lei nº 8.666/93, art. 77).

**28.5.** Ficam resguardados os direitos da Administração em caso de rescisão administrativa conforme art. 80 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**28.6.** Fica assegurado, por interesse da Administração, o direito à rescisão contratual caso entre em vigor Ata de Registro de Preços com valor mais vantajoso à Administração Pública, desde que a CONTRATADA seja notificada com 30 dias de antecedência.

## **29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**29.1.** Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento do inteiro teor do presente Contrato, bem como de qualquer detalhe, incompreensão, dúvidas ou esquecimento que possam provocar empecilhos ou gerar atrasos na prestação do serviço ou paralisações, arcando a CONTRATADA com todos e quaisquer ônus decorrentes destes fatos.

**29.2.** Por força do art. 6º, da Lei Estadual nº 19.754/2019 será realizada, antes da assinatura do contrato, a consulta prévia ao CADIN ESTADUAL a fim de comprovar que a CONTRATADA não possua registro positivo, sendo que a existência de tal registro no CADIN ESTADUAL constituirá impedimento à celebração do Contrato.

**29.3.** Fazem parte integrante deste Contrato para todos os fins e efeitos, independente de transcrição, os seguintes documentos:

a) TERMO DE REFERÊNCIA;

b) PROPOSTA DE PREÇOS;

c) EDITAL.

## **30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E PROFISSIONAL**

**30.1.** Durante a execução do objeto do Contrato, a CONTRATADA se obriga a respeitar as diretrizes estabelecidas no Decreto Estadual nº 9.423 de 10 de Abril de 2019, bem como àquelas contidas no Código de Ética e Conduta do IPASGO a qual desde já declara conhecer e estar vinculada.

**30.2.** A CONTRATADA assinará no momento da formalização do contrato o Termo de Adesão e Compromisso, bem como o Termo de Compromisso e Confidencialidade de Informações do IPASGO, anexos I, II e III deste Contrato..

## **31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DOS CASOS OMISSOS**

**30.1.** A execução deste Contrato, bem assim os casos nele omissos, regulam-se pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se lhes, supletivamente, na forma do artigo 54 e 55 da Lei nº 8.666/93 os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições de direito privado, principalmente quanto ao disposto no Art. 593 e seguintes do código civil.

## **32. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO**

**32.1.** Para dirimir todas as questões decorrentes deste Contrato, fica eleito o foro desta Capital, Goiânia, não obstante outro domicílio que a CONTRATADA venha a adotar, ao qual expressamente aqui renuncia.

## **33. CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

**33.1.** As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

## **34. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - DA OBRIGATORIEDADE DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE OU COMPLIANCE**

**34.1.** O Prestador Beneficiário deverá manter, durante toda a vigência deste Contrato, o Programa de Integridade ou Compliance exigido na Lei Estadual nº 20.489/2019.

**Parágrafo Primeiro** – O Programa de Integridade consiste, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás.

**Parágrafo Segundo** – O Programa de Integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos atuais das atividades de cada pessoa jurídica, a qual, por sua vez, deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando garantir a sua efetividade.

**Parágrafo Terceiro** – O Programa de Integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros:

I - padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independente de cargo ou função exercidos;

II - treinamentos periódicos sobre Programa de Integridade;

III - análise periódica de riscos para realização e adaptações necessárias ao Programa de Integridade;

IV - registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;

V - controles internos que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras de pessoa jurídica;

VI - procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tal como o pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações, ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;

VII - independência, estrutura e autoridade da instância responsável pela aplicação do Programa de Integridade e fiscalização de seu cumprimento;

VIII - canais de denúncia de irresponsabilidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé;

IX - medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade;

X - procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidade ou infração detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;

XI - ações comprovadas de promoção da cultura ética e de integridade por meio de palestras, seminários, workshops, debates e eventos da mesma natureza.

**Parágrafo Quarto** – Para que o Programa de Integridade seja avaliado, a pessoa jurídica deverá apresentar relatório do perfil e relatório de conformidade do Programa ao poder público.

**Parágrafo Quinto** – A pessoa jurídica deverá expor suas alegações, devendo zelar pela completude, clareza e organização das informações prestadas.

**Parágrafo Sexto** – A comprovação deve abranger documentos oficiais, correios eletrônicos, cartas, declarações, correspondências, memorandos, atas de reunião, relatórios, manuais, imagens capturadas da tela do computador, gravações audiovisuais e sonoras, fotografias, ordem de compra, notas fiscais, registros contábeis ou outros documentos, preferencialmente em meio digital.

**Parágrafo Sétimo** – A autoridade responsável poderá realizar entrevistas e solicitar novos documentos para fins de avaliação.

**Parágrafo Oitavo** – O Programa de Integridade meramente formal e que se mostre absolutamente ineficaz para mitigar o risco de ocorrência de atos lesivos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, não será considerado para fim de cumprimento da Lei Estadual nº 20.489/2019.

**Parágrafo Nono** – Pelo o descumprimento das condições e requisitos do Programa de Integridade estabelecidos na Lei Estadual nº 20.489/2019, a administração pública do Estado de Goiás, em cada esfera do Poder, aplicará à empresa a multa prevista em Lei vigente.

### 35. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA

35.1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, chamamento público ou procedimento congênera, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento, Anexo I deste Contrato.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente instrumento, as partes, juntamente com as 02 (duas) testemunhas abaixo, que declaram conhecer todas as cláusulas deste Contrato.

Hélio José Lopes

Presidente do IPASGO

Contratada

Testemunhas:

CPF:

CPF:

### ANEXO I DA MINUTA DE CONTRATO

### DA ARBITRAGEM NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1 – Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

1.2 – A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

1.3 – A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

1.4 – O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

1.5 – A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

1.6 – Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

1.7 – A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

**Hélio José Lopes**

Presidente do IPASGO

\_\_\_\_\_

**Contratada**

#### ANEXO II DA MINUTA DE CONTRATO

#### TERMO DE ADESÃO E COMPROMISSO

Declaro, para os devidos fins, que recebi, tomei conhecimento e compreendi o teor do Código de Ética e Conduta do Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás, assim como afirmo ter lido e compreendido os seus termos, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo, zelando pela observância integral das condutas e diretrizes estabelecidas para o meu relacionamento com o IPASGO.

Declaro, ainda, que caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta a ser adotada, procurarei orientação com o responsável pela gestão do Código de Ética e Conduta Instituto.

Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_

Assinatura do Representante Legal: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_

#### ANEXO III DA MINUTA DE CONTRATO

#### TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES DO IPASGO

Declaro, para os fins de direito, manter sigilo absoluto sobre todas as informações e dados constantes de quaisquer que sejam os documentos do Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás e/ou de seus clientes e usuários, recebidos como instrumentos para prestação dos serviços. Comprometo-me a não usar informações privilegiadas que tiver acesso, em benefício próprio ou de terceiros, e assumo toda e qualquer responsabilidade decorrente do vazamento de informações sigilosas, em decorrência da execução do serviço no âmbito do IPASGO.

O presente Termo de Compromisso tem caráter irrevogável e irretroatável durante a execução do objeto e em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, declaro manter sob sigilo até que venha ser autorizado expressamente pelo representante legal do IPASGO.

Declaro, ainda, ter ciência que em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do IPASGO poderá ser interpretada como liberação a qualquer dos compromissos ora assumidos.

Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_

Assinatura do Representante Legal: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_



Referência: Processo nº 202100022018070



SEI 000019059664