



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada e autorizada da Microsoft na prestação de serviços especializados de Consultoria, Instalação, Configuração, Implantação, Migração e Customização conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, por um período de 36 (trinta e seis meses), para atendimento das necessidades da Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ.

2. DA JUSTIFICATIVA

Esta contratação se justifica pela necessidade de atualizar, padronizar e ampliar a plataforma atual de softwares instalados no datacenter do órgão, bem como ter serviços especializados nos recursos de última geração dos produtos. Isto, permitirá automatização de rotinas, disponibilidade de novas funcionalidades e aumento da segurança lógica do ambiente de tecnologia, que irá proporcionar maior qualidade e produtividade dos serviços finalísticos do órgão.

Outro ponto importante e de grande relevância é em relação aos principais softwares utilizados atualmente no órgão: Windows Server e SQLServer, cuja as versões foram descontinuadas e não terão novas atualizações de segurança e nem suporte técnico, conforme comunicado do fabricante. Isto eleva os riscos cibernéticos e de vazamento de dados que podem causar custos financeiros e impactar a imagem do órgão. Este risco não pode ser considerado como residual ou de baixa probabilidade de ocorrer, porque somente no ano de 2018, no Brasil, tiveram mais de 600.000 (seiscentos mil) ataques reportados <<https://www.cert.br/stats/incidentes/>>. Além dos benefícios regulares que são disponibilizados nas novas versões dos produtos, tais como: melhoria na usabilidade, novas funcionalidades e maior estabilidade.

Nessa esteira, não podemos deixar de mencionar que os serviços de rede e o suíte de automação de escritório, ambos da Microsoft estão implantados há mais de 10 anos no ambiente da PGE, o que configura a padronização tecnológica e proporciona aos analistas de sistemas e usuários finais o domínio e a habilitação para o uso da tecnologia nas suas atividades diárias.

Dito isso, é necessário estabelecer critérios rígidos na especificação técnica para reduzir eventuais riscos na execução e garantia dos serviços especializados que serão contratados, uma vez que as atividades de atualização dos produtos serão realizadas no ambiente produtivo da PGE-RJ, que possui diversas tecnologias integradas e de alta complexidade. Ademais a contratação deve prever suporte técnico da Microsoft com aplicação de *patch* de correção e outros serviços especializados para que o ambiente operacional seja moderno, estável, seguro e disponível aos usuários da PGE. Por outro lado, se a execução dos serviços não tiver o suporte técnico e nem obedecer às recomendações técnicas do fabricante, há o risco de não ter prazo de solução no caso de falha ou incidente, durante o processo de atualização dos produtos ou após, na operação da plataforma atualizada, que pode ter o potencial efeito de causar indisponibilidade em todos os serviços de TI da PGE-RJ, por prazo indeterminado.

Por fim, esta contratação visa a efetivação do projeto de Modernização da Plataforma da Microsoft - pregão eletrônico de 12/2021, cujo o lote de maior relevância foi fracassada na licitação, impactando a completeza e a implantação dos produtos adquiridos no lote I, bem como manter a integração lógica e a operação do ambiente tecnológica da PGE com os recursos e técnicas de última geração.

3. DO DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO TÉCNICA

3.1 Manter a padronização do ambiente Microsoft, incorporando novas funcionalidades e tecnologia;

3.2 Preservar os investimentos realizados em capacitação dos colaboradores no uso das ferramentas e serviços, havendo a necessidade somente de atualizar os conhecimentos nas novas funcionalidades e serviços;

3.3 Implantar produtos adquiridos e serviços com novas funcionalidades, bem como migrar serviços existentes, a fim de garantir mais desempenho, funcionalidade, estabilidade e segurança dos serviços e dados da rede de computadores da PGE-RJ:

3.3.1 Prover serviços especializados nos produtos adquiridos com engenheiros capacitados e certificados pelo fabricante.

3.3.2 Quadro de Produtos adquiridos:

LICENÇAS MICROSOFT- ENTERPRISE AGREEMENT (EA)			
Código do item	Nomenclatura do produto	Nome do produto	Quant.
312-02177	ExchgSvrStd ALNG LicSAPk MVL	Exchange Server - Standard	2



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

5HU-00215	SfBSvr ALNG LicSAPk MVL	Skype for Business Server	2
H04-00232	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	SharePoint Server	4
7JQ-00341	SQLSVRENTCORE ALNG LICAPK MVL 2LIC CORELIC	SQL SRV Enterprise – Base Core	10
7NQ-00302	SQLSVRSTDCORE SNGL LICAPK MVL 2LIC CORELIC	SQL SRV Standard - Based Core	18
228-04437	SQLSVRSTD ALNG LICAPK MVL	SQL Srv Standard – Server	3
359-00765	SQLCAL ALNG LICAPK MVL DVCCAL	SQL Srv Standard – CAL de acesso	20
9EN-00494	SYSCTRSTDCORE ALNG LICAPK MVL 2LIC CORELIC	System Center Standard Edition - License & Software Assurance - 2 Core	12
W06-00022	CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	Core CAL Client Access License	1613
6U6-00002	O365E1AddOn ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn todeviceCoreCAL	Serviços Online: Office Online, Exchange Online, Sharepoint Online, Microsoft Teams, One Drive Business, Plenner, Stream	20
NK4-00002	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Power BI Pro	7

3.4 Implantar serviços online, a fim de ampliando o teletrabalho com recursos de colaboração e compartilhamento de dados seguros.

4. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1 O objeto a ser contratado abrangerá:

4.1.1 Elaboração e o gerenciamento da execução do Plano de Projeto (modelo anexo) a fim de promover a atualização e implantação completa dos produtos adquiridos da Microsoft no ambiente tecnológico da PGE, bem como realizar a migração de dados e serviços existentes de forma que não haja descontinuação dos serviços atuais disponibilizados na Rede de Computadores da PGE-RJ, seguindo as melhores práticas

de mercado para obter a melhor qualidade, eficiência e estabilidade dos serviços e produtos implantados;

4.1.2 A prestação de serviços especializados na forma de Unidade de Serviços Técnicos (UST), sob demanda, para realização de Consultoria, Instalação/Atualização, Configuração, Implantação, Migração, Customização e Apoio consultivo dos produtos adquiridos da Microsoft, conforme catálogo de serviços em anexo. Esses serviços serão requisitados mediante Ordens de Serviço (OS), sem garantia de consumo mínimo.

4.1.3 Os serviços serão realizados na modalidade *on site* e *off site*.

5. DO LOCAL PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 Os serviços *on site*, que são aqueles que estão explicitamente descritos como PRESENCIAL na descrição do catálogo de atividades serão, preferencialmente, prestados nas dependências da Sede da PGE/RJ, localizada na Rua do Carmo N° 27, Centro, Rio de Janeiro – RJ.

5.1.1 O local de prestação dos serviços poderá sofrer alterações no decorrer da execução do Contrato, conforme solicitação da CONTRATANTE.

6. DO SERVIÇO ESPECIALIZADO

6.1 A contratação deverá ser realizada em 1 (um) lote que contempla a contratação de Serviços Especializados sob demanda e a elaboração do Plano de Projeto, conforme descritos na tabela abaixo:

SERVIÇOS				
1	MS-0001	UST – Unidade de Serviço Técnico	Serviços Especializados sob demanda de Consultoria, Implantação, Configuração, Ajuste fino, Customização e Sustentação dos produtos adquiridos da Microsoft	3120
2	MS-002	Plano de Projeto e Gerenciamento da Implantação completa dos produtos adquiridos da Microsoft	Elaboração e Gerenciamento da Execução do Plano de Projeto	01



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

7 DO PRAZO DE VIGÊNCIA

7.1 O prazo de vigência do Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data constante do Memorando de Início de Serviço, desde que posterior à data de publicação do extrato do Contrato no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro (DOERJ), valendo a data de publicação como termo inicial de vigência, caso seja posterior à data constante do Memorando de Início de Serviço.

7.2 O prazo de vigência do Contrato poderá ser prorrogado para o serviço de Consultoria sob demanda observando-se o limite previsto no art. 57, inciso II da Lei n.º 8.666/93, desde que, a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para a CONTRATANTE.

8 DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

8.1 Na gestão de execução desses serviços foi adotado o modelo de controle das atividades através de métrica, baseada em demanda por escopo - especificações predeterminadas das tarefas e atividades a serem executadas, com a definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado com custo previamente definido - que passa a ser denominada neste instrumento como UST (Unidade de Serviço Técnico) que permite a vinculação dos pagamentos ao tamanho dos serviços solicitados através de Ordem de Serviços e entregues pela CONTRATADA. Esta métrica será calculada a partir de atributos que fazem parte do Catálogo de Serviços, que será apresentado nos próximos itens deste instrumento.

8.2 Nesse modelo foram definidos previamente os principais tipos de tarefas que podem ser executadas ao longo da prestação do serviço, os resultados esperados, os procedimentos e as qualificações necessárias para a execução, cabendo à CONTRATADA cumpri-los dentro do esforço estimado.

8.3 Para fins de cálculo do total de UST necessário à entrega de cada serviço ou artefato estabelecido na Ordem de Serviço, levar-se-á em consideração o estabelecido no catálogo de serviços deste instrumento. Enfim, para ter o valor total de UST por tarefa deve-se multiplicar esse resultado encontrado pelo valor apresentado da quantidade prevista de ocorrência durante a prestação do serviço.

8.4 Os serviços especializados serão executados sob demanda, sem garantia de consumo mínimo, mediante prévia Ordem de Serviço – OS autorizada pelo representante da CONTRATANTE que terá como referência o Plano de Trabalho elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

8.5 As Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATANTE deverão descrever, entre outros itens, os serviços de forma detalhada contemplando: a identificação do tipo de serviço, complexidade, prazos, quantidade das USTs necessárias ao seu atendimento, requisitos de qualidade e responsável pelo atesto da entrega do serviço pela CONTRATADA.

8.6 A estimativa de utilização de UST constante do Plano de Trabalho e da Ordem de Serviço não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte da CONTRATANTE ao longo da vigência contratual.

8.7 Toda a documentação técnica específica, bibliotecas, acesso ao repositório oficial, arquivos de configuração dos softwares e todo o material gerado em função da prestação dos serviços deverão ser entregues à CONTRATANTE.

8.8 Os serviços serão executados *on site*, preferencialmente, nas dependências da CONTRATANTE em dias úteis (segunda a sexta-feira), no horário de 9h às 18h. Contudo, de acordo com o tipo de serviço e a concordância da Comissão de Fiscalização os Serviços podem ser realizados *off site* com uso de VPN disponibilizada pela CONTRATANTE para esse fim.

8.9 Os serviços especializados compreenderão todos os processos de atualização dos produtos Microsoft emigração de dados e serviços para a plataforma atualizada, bem como o acompanhamento e apoio operacional de, pelo menos, um membro da equipe técnica da CONTRATADA, na fase inicial da utilização da solução no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

8.10 A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias após o término de cada OS, um relatório contendo, no mínimo:

8.10.1 A descrição das atividades realizadas durante o serviço de UST e a apresentação das evidências de conclusão das atividades ou/e relatório técnico;

8.10.2 A distribuição das USTs efetivamente empregadas em cada item do serviço executado.

8.11 A equipe técnica designada pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços de operação assistida realizada pelos profissionais da CONTRATADA, toda a vez que for implantada uma nova versão do software.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

8.12 A equipe técnica designada pela CONTRATANTE deverá receber, avaliar, homologar e aprovar os serviços entregues pela CONTRATADA e, quando aprovados, emitir o TERMO DE ACEITE DO SERVIÇO.

8.13 Na execução dos serviços deverão ser respeitados os prazos estabelecidos, padrões de qualidade e critérios de aceitação definidos neste instrumento.

8.14 Horário de atendimento:

CANAL	DISPONIBILIDADE
Remoto	Suporte técnico, operação e Monitoramento remoto pelos canais: telefônico, web ou e-mail em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana(24x7) para incidentes e solicitações elegíveis de se resolver remotamente.
Presencial	Suporte presencial de atividades operacionais, incidentes e solicitações elegíveis de se resolver presencialmente, preferencialmente, em horário de funcionamento da PGE, ou seja, 8 horas por dia, 5 dias por semana (8x5).

8.14.1 Na abertura de chamados técnicos serão fornecidas pela CONTRATANTE, informações como:

- Anormalidade observada;
- Nome do responsável pela solicitação do serviço;
- Sistema/versão/módulo/item;
- Natureza do problema;
- Descrição da natureza enfrentada;
- Severidade do chamado, a ser definida conforme tabela própria dos níveis de serviços contratados, descritos neste instrumento.

8.15 Após concluído o atendimento, a CONTRATADA comunicará à comissão de fiscalização do Contrato e solicitará autorização para o respectivo fechamento. Caso a comissão de fiscalização não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, a GTI informará as pendências relativas ao chamado aberto.

9 DO PRAZO DE EXECUÇÃO DE PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 A CONTRATADA deverá garantir a qualidade e a estabilidade dos serviços prestados em todas as etapas utilizando as melhores práticas de mercado de tal forma que a CONTRATANTE tenha uma solução viável do ponto de vista técnico com alto grau de segurança, escalabilidade, usabilidade e desempenho.

9.2 A partir da reunião de início do Contrato (kick-off) e da emissão da ordem de Serviços com Plano de Trabalho pela PGE/RJ, as etapas macro de planejamento, instalação/atualização, configuração e customização dos produtos adquiridos, bem como a migração de dados e serviços existentes da plataforma desatualizada Microsoft devem ser iniciadas e concluídas no prazo máximo de 90 (noventa) dias, conforme detalhamento do item correspondente ao quadro de atividades e prazos abaixo.

ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	MÉTRICA	PRAZO MÁXIMO (Em dias)
01	Reunião de início dos serviços – Apresentação do Preposto, a composição da equipe de trabalho, a Metodologia de Trabalho, os recursos necessários para iniciar os serviços, pontos de atenção da Comissão de Fiscalização e modelo de ordem de serviço.	Prazo, em dia consecutivo, a contar da data designada no Memorando de Início de Serviço.	01
02	I - Vistoria Prévia – A CONTRATADA é autorizada a fazer análise do ambiente tecnológico da CONTRATANTE (1 Dia); II – A CONTRATADA elabora e entrega <u>relatório executivo sumário de diagnóstico e viabilidade técnica</u> à CONTRATANTE (1 Dias).	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s) descrito(s) no Item anterior.	02
03	A CONTRATANTE Aprova o(s) produto(s) descrito(s) no item anterior emitindo a Ordem de Serviço para autorizar a CONTRATADA a iniciar a elaboração do Plano de Projeto.	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s) descrito(s) no Item anterior.	01
04	A CONTRATADA elaborar o Plano de Projeto (Modelo Anexo) e outros que deve constar o levantamento de todas as características técnicas das instalações e	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s)	04



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	MÉTRICA	PRAZO MÁXIMO (Em dias)
	tecnológicas onde serão realizados os serviços, cronograma de execução e todas as outras informações necessárias à implantação dos novos produtos e a migração de dados e serviços para a nova plataforma, a fim de ter um ambiente tecnológico moderno, seguro e disponível para os usuários continuarem a realizar as suas atividades.	descrito(s) no Item anterior.	
05	I - Aprovação ou rejeição do Plano de Projeto e outros pela CONTRATANTE (2 dias). II - A CONTRATADA faz ajustes nos Plano (2 dias) (Opcional).	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s) descrito(s) no Item anterior.	02
06	A CONTRATADA executa as atividades previstas nos Planos de projeto.	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s) aprovado(s) descrito(s) no Item anterior.	70
07	I - A CONTRATANTE com o suporte da CONTRATADA homologa ou rejeita os serviços executados. (1 dias); II - A CONTRATADA faz os ajustes necessários da Entrega (1 dias) (Opcional);	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s) aprovado(s) descrito(s) no Item anterior.	02
08	I - A CONTRATADA deve realizar a transferência de conhecimento e os procedimentos de acompanhamento dos chamados. (7 dias) II – A CONTRATANTE dá o aceite final dos softwares Implantados e Operacionais no ambiente tecnológico da PGE. (1 dias).	Prazo, em dias consecutivos, após a entrega do(s) produto(s) aprovado(s) descrito(s) no Item anterior.	08
09	A CONTRATADA fica autorizada a iniciar os serviços Especializados de Consultoria e Suporte Técnico, após	Prazo, em dias consecutivos, após a	Até o Término do Contrato

ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	MÉTRICA	PRAZO MÁXIMO (Em dias)
	a emissão da Ordem de Serviços, conforme catálogo de serviços aprovado.	emissão da Ordem de Serviço.	

10 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

(Itens: PLANO DE PROJETO E CONSULTORIA SOB DEMANDA)

10.1 A Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ adotará Acordo de Nível de Serviços – ANS como instrumento para avaliação e controle da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes.

10.2 O ANS tem por:

10.2.1 **FINALIDADE:** garantir que a prestação dos serviços esteja condizente com as Especificações Técnicas inerentes à contratação;

10.2.2 **INDICADORES:** a regularidade no cumprimento dos prazos das Ordens de Serviços e Suporte Técnico;

10.2.3 **META A CUMPRIR:** a realização de 100% (cem por cento) dos serviços com resultado satisfatório dentro dos prazos estabelecidos;

10.2.4 **INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO:** registro da abertura de chamado técnico, relatório das atividades executadas pela CONTRATADA, fichas de acompanhamento de Contrato ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do Contrato e Termo de Entrega/Aceite das atividades executadas.

10.3 **FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO:** A contagem do prazo de atendimento terá início a partir da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) da PGE/RJ.

10.4 Os pagamentos poderão ser mensais (sob demanda) e poderão sofrer descontos em razão do não cumprimento aos prazos estipulados para o atendimento com solução aos chamados, conforme a severidade da ocorrência e segundo a faixa de pontuação, na forma fixada nos quadros abaixo:



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

QUADRO I – CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS			
OCORRÊNCIA	TEMPO DE RESPOSTA	SEVERIDADE	ESFORÇO EXIGIDO
NÃO ENTREGOU O RELATÓRIO EXECUTIVO SUMÁRIO DE DIAGNÓSTICO E VIABILIDADE TÉCNICA	ATÉ UM DIA, APÓS A DATA DE ENTREGA PREVISTA NO MEMORANDO DE INÍCIO DE SERVIÇO.	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO
NÃO ENTREGOU O PLANO DE PROJETO	ATÉ UMA DIA, APÓS A DATA DE ENTREGA PREVISTA NA ORDEM DE SERVIÇO.	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO
NÃO FOI APROVADO O PLANO DE PROJETO PELA CONTRATANTE	ATÉ DOIS DIAS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DA IDENTIFICAÇÃO OU O RECEBIMENTO DO CHAMADO COM PEDIDO DE AJUSTE DA CONTRATANTE.	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO
AMBIENTE INOPERANTE (INDISPONIBILIDADE NO USO DO SOFTWARE)	ATÉ 4 (QUATRO) HORAS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO
FALHA SIMULTÂNEA OU NÃO (AMBIENTE OPERANDO COM RESTRIÇÕES)	ATÉ 6 (SEIS) HORAS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	NORMAL (MÉDIO IMPACTO)	EMPENHO NECESSÁRIO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM A QUANTIDADE DE RECURSOS DISPONÍVEIS
PERDA DE EFICÁCIA EM ALGUMA(S) FUNCIONALIDADE(S), COMPROMETENDO O	ATÉ 2 (DOIS) DIAS ÚTEIS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DO RECEBIMENTO	BAIXA (BAIXO IMPACTO)	EMPENHO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM OS

FUNIONAMENTO DO SISTEMA	DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA		RECURSOS PERTINENTES
NÃO ENTREGOU OS SERVIÇOS PREVISTOS COM QUALIDADE NA ORDEM DE SERVIÇO	ATÉ A DATA DE ENTREGA PREVISTA NA ORDEM DE SERVIÇO EMITIDA PELO REPRESENTANTE DA CONTRATANTE	NORMAL (MÉDIO IMPACTO)	EMPENHO NECESSÁRIO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM A QUANTIDADE DE RECURSOS DISPONÍVEIS
NÃO ENTREGOU OS SERVIÇOS PREVISTOS COM QUALIDADE NA ORDEM DE SERVIÇO CLASSIFICADOS COMO CRÍTICOS	ATÉ A DATA DE ENTREGA PREVISTA NA ORDEM DE SERVIÇO EMITIDA PELO REPRESENTANTE DA CONTRATANTE	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO
NÃO FOI APROVADO OS ENTREGÁVEIS PELA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO	ATÉ DOIS DIAS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DA IDENTIFICAÇÃO OU O RECEBIMENTO DO CHAMADO COM PEDIDO DE AJUSTE DA CONTRATANTE.	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO

QUADRO II – PONTUAÇÃO		
SEVERIDADE	PONTUAÇÃO	CRITÉRIO
CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	02 (DOIS) PONTOS A CADA OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO POR NÚMERO DE ATENDIMENTOS FORA DO PRAZO DESCRITO NO QUADRO I, CONFORME REGISTROS NO SISTEMA DE ATENDIMENTO DA PGE/RJ, SEM JUSTIFICATIVA ACEITA PELA FISCALIZAÇÃO. O ATENDIMENTO CONCLUÍDO, MAS NÃO ACEITO PELA GTI, COMO APTO A ATENDER À DEMANDA DO USUÁRIO, TAMBÉM SERÁ CONSIDERADO COMO FORA DO PRAZO ESTABELECIDO.
NORMAL (MÉDIO IMPACTO)	1,5 (UM PONTO E MEIO) A CADA OCORRÊNCIA	
BAIXA (BAIXO IMPACTO)	01 (UM) PONTO A CADA OCORRÊNCIA	

10.5 PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO DO ANS: Mensal.

- **INÍCIO DA MEDIÇÃO:** O ANS terá aplicação imediatamente após iniciados dos serviços.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- **MECANISMO DE CÁLCULO:** Somatório dos pontos, aferidos na forma do Quadro II, o que implicará, eventualmente, em ajustes nos pagamentos mensais, na forma abaixo descrita:

- ✓ Até 2 pontos = recebimento de 100% do valor da fatura de serviços;
- ✓ De 3 a 9 pontos = recebimento de 98% do valor da fatura de serviços;
- ✓ De 10 a 15 pontos = recebimento de 96% do valor da fatura de serviços;
- ✓ Acima de 15 pontos = recebimento de 94% do valor da fatura de serviços.

10.6 OBSERVAÇÕES:

- As penalidades contratuais decorrentes da inexecução dos serviços poderão ser aplicadas independentemente dos descontos aplicados por força do Acordo de Nível de Serviços;
- Mensalmente, após o último dia do mês, a Comissão de Fiscalização do Contrato da PGE/RJ deverá elaborar relatório, informando à CONTRATADA o resultado da medição dos serviços, mediante aplicação do Acordo de Nível de Serviço, apurado até o segundo dia útil do mês subsequente;
- O Setor Financeiro da PGE/RJ receberá junto com Nota Fiscal do mês, quando e se for o caso, Relatório contendo a pontuação.

11 DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE deverá:

11.1 Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por meio de representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93 e do Decreto Estadual nº 45.600/2016.

11.2 Manter a CONTRATADA informada acerca da composição da Comissão de Fiscalização, cientificando-lhe para fins de propiciar que seus Prepostos possam reportar eventuais falhas ou problemas detectados, bem como, possam apresentar-lhes os faturamentos correspondentes às prestações executadas.

11.3 Disponibilizar o local e os meios adequados para a execução dos serviços.

11.4 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados, especialmente no que diz respeito aos eventuais descontos decorrentes de desconformidades apuradas na prestação dos serviços, ficando esclarecido que estes somente serão aplicados a contar do segundo mês de vigência do Contrato.

11.5 Prestar as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratual pela CONTRATADA.

11.6 Documentar e notificar por escrito a CONTRATADA, a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização.

11.7 Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto.

11.8 Observar e pôr em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas às condições de funcionamento, quando julgar pertinente ou oportuno.

11.9 Receber provisória e definitivamente o objeto do Contrato nas formas definidas.

12 DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

12.1 Os profissionais que irão atender aos serviços Especializados deverão ter formação adequada, experiência e apresentar certificações oficiais da Microsoft referente aos produtos que irão atuar:

12.2 Comprovação, por meio de documento expedido ou disponibilizado no sitio de internet do fabricante, que a CONTRATADA é parceira oficial e está autorizada a comercializar os serviços especializados da Microsoft:

12.2.1 A Contratada deve comprovar através de portal específico do fabricante ou declaração emitida pelo fabricante que possui as seguintes competências, antes da assinatura do contrato:

12.2.1.1 - Silver Datacenter - <https://partner.microsoft.com/pt-br/membership/datacenter-competency> -> Produto coberto Windows Server

12.2.1.2 - Silver Messaging - <https://partner.microsoft.com/pt-br/membership/messaging-competency> -> Produto coberto Exchange

12.2.1.3 - Silver Collaboration and Content - <https://partner.microsoft.com/pt-br/membership/collaboration-and-content-competency> - > Produto coberto Sharepoint

12.2.1.4 - Silver Communication - <https://partner.microsoft.com/pt-br/membership/communications-competency> -> Produto coberto Skype for Business



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

12.2.1.5 - Silver Data Platform - <https://partner.microsoft.com/pt-br/membership/data-platform-competency> -> Produto coberto SQL Server.

12.3 Prestar os serviços contratados nos termos da legislação vigente e aplicável, bem como, nos termos explicitados no presente instrumento;

12.4 Elaborar e executar os serviços previstos no Plano de Trabalho e Plano de Projeto, para tanto deve ser alocado os profissionais especializados na temática de atuação, nos termos explicitados no presente instrumento. Importante destacar que os serviços devem ser executados com qualidade, segurança, eficiência e eficácia;

12.5 Prestar os serviços somente após o recebimento da respectiva Ordem de Serviço – OS emitida pela CONTRATANTE, na qual deverá estar registrada a concordância de, no mínimo, 2 (dois) membros da Comissão de Fiscalização do Contrato;

12.6 Cumprir todos os requisitos de segurança da informação, respeitando a preservação do sigilo, da integridade, dos direitos autorais e dos aspectos legais concernentes aos documentos que lhe forem entregues para a prestação dos serviços;

12.7 Manter atualizados os números de telefone, os endereços de correio eletrônico ou a área em sítio da web para a abertura de chamados;

12.8 Prestar garantia de suporte técnico, durante todo o período de vigência do Contrato;

12.9 Disponibilizar canais de acesso 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana), por meio de número de telefone e/ou Internet, para a abertura de chamados técnicos, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto aos serviços, produtos e funcionamento dos Softwares e permitir a utilização de estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos da CONTRATADA;

12.10 Dar garantias técnicas dos serviços executados, durante todo o período de vigência do Contrato;

12.11 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de vencimento das entregas, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos;

12.12 Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços;

12.13 Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como: despesas com viagens, fretes, seguros, taxas, transportes e embalagens, bem como, os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço no prazo estipulado;

12.14 Comprovar que os responsáveis pelos serviços de consultoria, manutenção e suporte técnico possuam a qualificação técnica necessária do fabricante dos produtos e a experiência comprovada em atividades similares, as quais irão executar, a fim de atender as especificações técnicas contidas neste instrumento, de forma a garantir a máxima qualidade na prestação;

12.15 Manter seus funcionários ou representantes credenciados, devidamente identificados, quando da execução de qualquer serviço nas dependências da CONTRATANTE, referente ao objeto contratado, observando as normas de segurança (interna e de conduta);

12.16 Indicar o preposto para, em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, representar a CONTRATADA, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório, o qual será o responsável da CONTRATADA pela execução deste Contrato e deverá se reportar à CONTRATANTE, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone comercial e celular e endereço eletrônico;

12.17 Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da PGE ou de terceiros por seus empregados, direta ou indiretamente, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou de seus prepostos, devendo ser adotadas, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, as providências necessárias ao integral ressarcimento, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade;

12.18 Designar o preposto para representar administrativamente a CONTRATADA sempre que necessário, o qual deverá estar habilitado a responder qualquer indagação pela CONTRATADA;

12.19 Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenções, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato a ser firmado;

12.20 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



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

12.21 Responder por todos os vícios e defeitos dos Softwares e dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato, contados a partir do aceite definitivo da prestação (atesto);

12.22 Manter, durante toda a duração do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;

12.23 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados, não podendo invocar posteriormente, desconhecimento para cobrança de serviços extras;

12.24 Aceitar, nas mesmas condições pactuadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, até o limite previsto no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

13 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.1 **A licitante vencedora da fase de lances deve apresentar:** Para fins de comprovação da qualificação técnica, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

13.1.1 Um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove (m) aptidão pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na forma do artigo 30, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/93 que indiquem nome, função, endereço, telefone, e-mail ou telefax de contato do (s) atestador (es), ou qualquer outro meio para eventual contato pelo ÓRGÃO LICITANTE.

13.1.2 Poderá ser apresentado mais de um atestado de capacidade técnica, sendo aceito o seu somatório, desde que reste demonstrada a execução concomitante do objeto.

13.1.3 A aptidão técnico-operacional para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação poderá ser demonstrada pela execução pretérita de, no mínimo, 50%

(cinquenta por cento) do quantitativo relativo às parcelas do objeto: Item 01 “Serviço Especializado/Consultoria” no quadro descritivo do Item 6.

14 DA FISCALIZAÇÃO

- 14.1 O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avançadas, nos termos do instrumento convocatório, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial. A PGE/RJ manterá, desde o início dos serviços, a seu critério exclusivo, uma Comissão de Fiscalização constituída por 03 (três) membros designados para acompanhamento e controle dos trabalhos.
- 14.2 A CONTRATADA deverá sujeitar-se à fiscalização do órgão CONTRATANTE quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, como também, o atendimento às reclamações consideradas procedentes respeitando as exigências quanto à execução dos serviços, horários, qualidade e quantidade dos materiais e providenciar a imediata correção de deficiências constatadas quanto à execução dos serviços contratados.
- 14.3 A CONTRATADA deverá facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da Fiscalização, permitindo o acesso aos serviços em execução, bem como, atendendo prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas.
- 14.4 A atuação ou a eventual omissão da Fiscalização durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.
- 14.5 A Fiscalização tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:
- 14.5.1 Exercer rigoroso controle sobre o cronograma de rotinas de execução dos serviços, fazendo com que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, nos termos estabelecidos no presente instrumento;
 - 14.5.2 Solucionar as dúvidas e questões pertinentes à prioridade ou sequência dos serviços em execução, bem como, às interferências e interfaces dos trabalhos da CONTRATADA com as atividades das unidades desta PGE/RJ;
 - 14.5.3 Paralisar ou solicitar o refazimento de qualquer serviço que não seja executado em conformidade com as normas técnicas ou qualquer disposição aplicável ao objeto do Contrato;



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 14.5.4 Aprovar partes, etapas ou a totalidade dos serviços executados, verificar e atestar as respectivas medições, bem como, conferir, certificar e encaminhar para pagamento as faturas emitidas pela CONTRATADA, especialmente, no que diz respeito aos eventuais descontos decorrentes de desconformidades apuradas na prestação dos serviços;
- 14.5.5 Avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do Contrato;
- 14.5.6 Relatar à CONTRATADA, para análise de possível substituição, os casos em que qualquer de seus empregados embarace ou dificulte a ação da Fiscalização ou cuja presença no local dos serviços seja considerada prejudicial ou inadequada ao andamento dos trabalhos.

15 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1 Após a aceitação definitiva dos produtos e serviços, a CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a realizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, conforme tabela abaixo:

ITENS	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PRAZO	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
01	Plano de Projeto e Gerenciamento da Implantação completa dos produtos	Unid.	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do Item	Pagamento Único, mediante a emissão da fatura que deverá ocorrer após a conclusão de toda a etapa e aceite total da execução dos serviços pela Comissão de Fiscalização da PGE.
02	Serviços Especializados (incluindo Consultoria, instalação, configuração, customização e suporte técnico)	UST (Por demanda)	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do objeto	De acordo com as condições estabelecidas pela OS, mediante a conclusão e aceite total da execução dos serviços pela Comissão de Fiscalização da PGE.

15.2 A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato (empenho) firmado com a CONTRATANTE.

15.3 Satisfeitas as obrigações previstas nas cláusulas contratuais e cumpridos os requisitos constantes dos itens anteriores, a CONTRATADA deverá encaminhar as faturas à Comissão de Fiscalização da PGE/RJ para pagamento.

15.4 A Comissão de Fiscalização do Contrato terá o prazo de até 15 (quinze) dias para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento.

15.5 Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro – atualmente o Banco Bradesco S/A –, cujo número e agência deverão ser informados pela CONTRATADA até a assinatura do Contrato.

15.6 No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, ou caso, verificada pelo Órgão Gestor a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

15.7 O prazo para pagamento das faturas será de 30 (trinta) dias, contados da data da entrada do documento de crédito na repartição competente, isenta de erros, previamente atestado por servidores que não o ordenador de despesas, designados para a Fiscalização do Contrato:

15.7.1 O pagamento referente ao item concernente aos serviços de consultoria (UST) será realizado nos moldes estabelecidos na Ordem de Serviços, após a conclusão dos trabalhos planejados e do respectivo aceite pela Comissão de Fiscalização da PGE/RJ;

15.7.2 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

15.8 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, calculado e divulgado pelo



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE, e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die;

15.9 Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta comercial e observarão eventuais descontos decorrentes da aplicação do Acordo de Nível de Serviço – ANS previsto neste instrumento.

16 DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1 Exigir-se-á da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data constante do Memorando de Início de Serviços, uma garantia, a ser prestada durante toda a vigência do Contrato, em qualquer das modalidades previstas no parágrafo 1º do art. 56 da Lei n.º 8.666/93, no montante de 5 % (cinco por cento) do valor do Contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

16.2 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

16.3 Caso o valor do Contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada no prazo de 72 (setenta e duas) horas, mantendo o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

16.4 Nos casos em que valores de multas eventualmente aplicadas venham a ser descontados da garantia, seu valor original deverá ser recomposto no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às sanções previstas na Lei n.º 8.666/93 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.

17.2 A multa administrativa prevista no inciso II do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, corresponderá ao valor de 20% (vinte por cento) do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas, e poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra penalidade, não possuindo caráter

compensatório, e o seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas.

17.3 Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento), conforme preceitua o artigo 87 do Decreto n. ° 3.149/80.

18 DA VISTORIA

18.1 É facultado aos interessados vistoriar as dependências da PGE/RJ, com o objetivo de conhecer o local e as condições para a prestação dos serviços, objeto desta contratação.

18.2 A opção pela vistoria constitui direito e ônus do interessado, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas que não ostenta caráter eliminatório do certame para fins de exame de habilitação. Se, facultativamente, o interessado resolver não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços, objeto da contratação, no caso de não contratação, não poderá alegar desconhecimento das condições dos locais como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do Contrato ou atrasos em sua implementação.

18.3 O agendamento para a realização da vistoria poderá ser feito com a Gerência de Tecnologia da Informação da PGE/RJ, por meio dos telefones (21) 2332-9401, no horário de 10h às 12h e 14h às 17h.

19 DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

19.1 Antes de apresentar a proposta, a CONTRATADA deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas ao tempo do fornecimento em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade.

19.2 O preço total proposto deverá considerar a consecução do objeto da presente contratação, englobando todos os custos diretos e indiretos.

19.3 Cabe à CONTRATADA consultar com antecedência os seus fornecedores quanto aos prazos de entrega, não cabendo, portanto, a justificativa de atraso do fornecimento devido ao não cumprimento da entrega por parte dos fornecedores.

19.4 Os casos omissos serão analisados pela Procuradoria Geral do Estado, à luz da legislação vigente, subsidiando posteriores decisões administrativas.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO I

A MÉTRICA UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO - UST

1 Na gestão de execução desses serviços foi adotado o modelo de controle das atividades através de métrica, que utiliza unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço especializado que envolva prioritariamente esforço humano com capacitação técnica especializada em determinada tecnologia não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas e envolvem diversos tipos de serviços com variada complexidade. Essa métrica é denominada neste instrumento como: UST - Unidade de Serviço Técnico, que irá permitir a vinculação do pagamento ao tamanho do serviço técnico requisitado (através de Ordem de Serviços) e entregue pela CONTRATADA com as devidas evidências, após aprovação da Comissão de Fiscalização da CONTRATANTE.

2 As atividades levantadas preliminarmente pelo setor técnico da PGE para atender o escopo da contratação e os seus atributos de referência foram estruturados em Catálogo de Serviços, que serviram de base para estimar a métrica em UST, que será apresentado nos próximos itens deste instrumento.

✓ Nesse modelo foram definidos previamente os principais tipos de tarefas que podem ser executadas ao longo da prestação do serviço, que pode ter ajustes ou definições de outras atividades dentro do escopo dos serviços especializados, sem aumentar o quantitativo total de UST;

✓ A organização, os procedimentos e as qualificações necessárias para a execução dos serviços é consolidado através do Plano de Trabalho elaborado pela CONTRATADA e, após aprovado é emitida a Ordem de Serviços pela CONTRATANTE.

3 Em suma, foi proposta uma contratação de serviços pela área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE com a finalidade de promover um orçamento estimado dos serviços e a previsão dos resultados esperados das tarefas, que foram organizadas em catálogo de serviços abaixo. Portanto, são apresentados, nos subitens abaixo, as diretrizes e

os entendimentos que nortearam o processo de elaboração e manutenção do Catálogo de Serviços (item 4):

✓ Ele possui, preliminarmente, os principais serviços que foram estimados, e como ele é dinâmico, poderá sofrer alteração trimestral de aperfeiçoamento, durante a prestação dos serviços, desde que seja de comum acordo entre as partes e não altere o valor total das UST's contratadas. Isto é em função da especificidade e por se tratar de um serviço novo e complexo para a CONTRATANTE;

✓ As estimativas de esforço se basearam na prestação de serviços similares que foram realizadas através de contratações da PGE ou serviços realizados pela própria equipe técnica do órgão. Portanto, a CONTRATADA e a Comissão de Fiscalização devem, durante a prestação dos serviços, fazer registros da execução das atividades, tais como: tempo de execução da atividade, tipo de complexidade, impacto na operação do ambiente computacional do software etc. A fim de que se obtenham os dados necessários de avaliação e estudo de atualização do Catálogo e padronização das tarefas que compõem a UST;

✓ Para estabelecer os princípios e métodos que norteiam a manutenção do Catálogo de Serviços, serão utilizados como referência:

- Este modelo permite que, se houver uma mudança de escopo da Ordem de Serviço por questões ambientais da CONTRATANTE ou situações não previstas, a CONTRATADA deverá adequar/ajustar a alocação do profissional e da quantidade de UST, a fim de atender a integralidade das atividades previstas na OS;

- Cada solicitação de Serviços Técnicos Especializados que contenha atividades presenciais, preferencialmente, a OS deverá contemplar um ou mais conjuntos de atividades presenciais que possam ser realizados por um mesmo perfil de consultor e durante o período mínimo de 1 (um) dia (8 horas);

- Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão ter acesso aos recursos necessários para a execução da tarefa, tais como banco de desenvolvimento, banco de homologação, servidores, redes e outros. No caso de serviços não-presenciais, o acesso aos recursos deve ser viabilizado por meio de VPN ou equivalente;

- Para classificar os produtos, serviços e artefatos gerados, quanto ao grau de complexidade, foram considerados os seguintes critérios, de acordo com o volume e o impacto nos serviços da operação dos sistemas no ambiente tecnológico da CONTRATANTE:

- ✓ Relevância do objeto;

- ✓ Dificuldade operacional;



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- ✓ Criticidade na operação dos sistemas;
- ✓ Quantidade de documentação decorrente;
- ✓ Características técnicas;
- ✓ Especialização profissional necessária no negócio;
- ✓ Tipos de ferramentas gerenciais e operacionais e de tecnologia empregada. A tabela de Classificação de Complexidades:

Complexidade da atividade	Sigla	Definição das atividades	Equivalência (peso)
Baixa	B	Serviços técnicos de sustentação de ambiente tecnológico por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; controle de acesso, alimentação de sistemas e registro.	1 (uma unidade)
Média	M	Serviços técnicos com médio grau de análise, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, criação de planos de execução e retorno; criação de procedimentos operacionais, ajustamento de documentações, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade.	1,1 (uma unidade e um décimo)

Alta	A	<p>Serviços técnicos com alto grau de análise, em que a execução pode afetar todo ou maior parte do ambiente; Planejamento e Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade técnica e desempenho, ajustamento fino (<i>Turning</i>) de processos e de serviços, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho.</p> <p>Adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento.</p>	1,5 (uma unidade e meia)
------	---	--	--------------------------

Para fins de cálculo do total de UST necessário à entrega de cada produto, serviço ou artefato estabelecido na ordem de serviço com plano de trabalho, levar-se-á em consideração o estabelecido no catálogo de serviços.

Considerada a ampla abrangência e a complexidade dos serviços de TI da PGE, bem como a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades, serviços e artefatos que compõem o objeto desta contratação. Assim, para itens não descritos no catálogo de serviços, outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA no momento da abertura da ordem de serviço, e será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de UST



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

necessária à realização do serviço, até que seja promovida a atualização do referido Catálogo:

Para o cálculo do valor total de UST por tarefa, é necessário multiplicar o “Esforço pelo peso - definido na tabela de Classificação de Complexidades supramencionada.

4 Catálogo de Serviços:

Serviços Especializado de Consultoria em Softwares – Estimativa

Cód.	Atividades de serviço técnico especializado	Complexidade (UST x Equivalência (Complex))	USTs Estimada	QTD Estimada	Subtotal UST
ETMS -001	Reunião para identificação do escopo dos serviços e todas as migrações e implantações a serem realizadas, contemplando melhoria dos serviços. Evidências: Ata de Reunião e Plano de Ação	Baixa (UST x 1)	2	10	20
ETMS -002	Migração/Instalação/Configuração Windows Server Atual para Windows Server Última Versão - Servidores Membros do domínio. Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	16	192
ETMS -003	Migração/Instalação/Configuração Windows Server Atual para Windows Server Última Versão - Domain Controllers -Sede Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	10	120
ETMS -004	Migração/Instalação/Configuração Windows Server Atual para Windows Server Última Versão - Domain Controllers RODC – Regionais. Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	10	120
ETMS -005	Migração/ Instalação/ Configuração do MS Exchange Server Atual para MS Exchange Server Última Versão - 02 Servidores - CAS e Mailbox - 1500 Mailbox - 150 Mailbox compartilhadas - 200 grupos - 1 DAG - 24 bancos de dados. Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	25	300
ETMS -006	Migração/Configuration Sharepoint Server Atual para Sharepoint Última Versão - Intranet - Portal PGE Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Média (UST x 1,1)	10	8	88
ETMS -007	Migração MS Lync Server Atual para MS Lync Server Última Versão Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Média (UST x 1,1)	10	8	88

ETMS -008	Migração / Instalação/ Configuração do MS SQL Server Atual para MS SQL Server Última Versão Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	30	360
ETMS -009	Migração (MS- Report Server)/ Instalação/ Configuração do Power BI com integração SQL Server Enterprise Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	10	120
ETMS -010	Elaboração de documentação Evidências: Documento pronto e aprovado	Baixa (UST x 1)	4	10	40
ETMS -011	Instalação e configuração no ambiente da PGE do System Center Configuration Manager. Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	10	120
ETMS -012	Treinamento de usuários ou técnicos na utilização de funcionalidades do sistema, utilizando documentação. Evidências: Material de treinamento e Folha de presença dos Técnicos	Baixa (UST x 1)	4	10	40
ETMS -013	Serviços técnicos especializados que garantam a sustentação do ambiente tecnológico. Evidências: Relatório Técnico com print de Telas)	Alta (UST x 1,5)	8	60	720
ETMS -014	Consultoria especializada aos técnicos da CONTRATANTE no desenvolvimento, novos projetos, resolução de problemas, ajustes ou customização de rotina e softwares. Evidências: Relatório Técnico.	Alta (UST x 1,5)	8	64	768
ETMS -015	Workshop presencial para apresentação das implementações e recomendações de melhores práticas. Evidências: Apresentação e folha de presença dos técnicos.	Baixa (UST x 1)	4	6	24
Totais			102	291	3120



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO II

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º	
PROCESSO LICITATÓRIO	
OBJETO	
CONTRATO N.º	

A **PGE-RJ**, com sede no Rio de Janeiro-RJ, inscrito no CNPJ sob o nº _____, e a **Empresa** _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo **Sr** _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente TERMO.

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato N° XX/20XX, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a <objeto do Contrato>, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da

PGE/RJ de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**; A PGE estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **PGE/RJ**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **PGE/RJ**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **PGE/RJ**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**.

Parágrafo Quarto: A **PGE/RJ**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA SEGURANÇA DADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;

III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo Estadual, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **PGE/RJ**.

I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **PGE/RJ**.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **PGE/RJ**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas **PARTES** permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **PGE/RJ** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **PGE/RJ**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **PGE/RJ**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os

princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da _____, em _____-RJ, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Rio de Janeiro/RJ, ____ de _____ de 20____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa
Cargo



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO III

PLANO DE TRABALHO: 999/AAAA

1. OBJETIVO

< Descrição do objetivo do plano de trabalho >

2. DETALHAMENTO DOS PRODUTOS FATURÁVEIS

< Detalhar os produtos/serviços a serem entregues e que estão associados ao faturamento. >

2.1 ATIVIDADE 1

< Descrição da Atividade (ex: Criação do campo Login Rede na tela de servidores do sistema XXX-PGE, para posteriormente uma carga popular o objeto schema.tabela.). >

2.1.1 DATA/PERÍODO DE EXECUÇÃO ESTIMADO:

< De dd/mm/aaa a dd/mm/aaa ou Dia >

Pré-requisitos	Evidências da entrega
< Identificar impeditivos ao início da atividade. >	

3. APROVAÇÃO

Rio de Janeiro, dd de <mês> de AAAA.

Responsável Técnico pelo Plano de Trabalho:

Preposto do Contrato:

Nome

CPF

CONTRATADA

Nome

CPF

CONTRATADA



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO IV

Plano de Projeto (PP)			
Nome do Projeto:		Contrato:	
Patrocinador:		Gerente:	

1. JUSTIFICATIVA

<Descrever a justificativa, contendo um breve histórico, as motivações e os benefícios que levaram o órgão a propor o presente projeto.

--

2. OBJETIVO

< Descrição concreta do que o projeto quer alcançar, uma posição estratégica, um resultado a ser obtido, um produto a ser produzido ou um serviço a ser realizado. Os objetivos devem ser específicos, mensuráveis, realizáveis, realísticos e baseados no tempo.

--

3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO

<Descrever a declaração do escopo, que inclui as principais entregas, fornece uma base documentada para futuras decisões do projeto e para confirmar ou desenvolver um entendimento comum do escopo do projeto entre as partes interessadas. Definir os procedimentos para aceitação formal das entregas concluídas do projeto. Descrever cada entrega do projeto em detalhes.

--

4. ESTRUTURA ANALÍTICA DE PROJETO (EAP)

<Inserir a imagem da EAP. A EAP é uma decomposição hierárquica orientada à entrega do trabalho a ser executado pela equipe do projeto para atingir os objetivos do projeto e criar as entregas necessárias.>

--

5. DICIONÁRIO DA EAP

<Descrever para cada entrega da EAP uma descrição do trabalho necessário para realizá-la.>

Entrega	Descrição da entrega

6. NÃO ESCOPO

<Descrever o que está excluído do projeto, para evitar que uma parte interessada possa supor que um produto, serviço ou resultado específico é um produto do projeto.>

--

7. PREMISSAS

<Descrever as premissas do projeto. As premissas afetam todos os aspectos do planejamento do projeto e fazem parte da elaboração progressiva do projeto. Frequentemente, as equipes do projeto identificam, documentam e validam as premissas durante o processo de planejamento. Geralmente, as premissas envolvem um grau de risco.>

--



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

8. RESTRIÇÕES

<Descrever as restrições do projeto. Uma restrição é uma limitação aplicável, interna ou externa ao projeto, que afetará o seu desempenho ou de um processo.>

9. CRONOGRAMA DE MARCOS

<Inserir a imagem do cronograma de marcos. Caso não tenha ferramenta de gerenciamento de cronograma, preencher a tabela abaixo com os marcos e as respectivas datas.>

Nome do marco	Data

10. PLANO DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

<Identificar os requisitos e padrões da qualidade do projeto e suas entregas. Documentar o formato do gerenciamento e controle das conformidades com os requisitos de qualidade ao longo de todo o projeto.>

Entrega	Critérios de qualidade

11. PLANO DE GERENCIAMENTO DOS RECURSOS

<O Plano de Recursos contém os requisitos de recursos físicos e de equipe necessários para a conclusão do projeto.>

11.1. ORGANOGRAMA DO PROJETO

<Inserir a imagem do organograma do projeto. O organograma do projeto é a representação gráfica dos membros da equipe do projeto e seus inter-relacionamentos no projeto.>

--

11.2. EQUIPE DO PROJETO

<Definir os membros que irão compor a equipe do projeto.>

Nome	Órgão	Cargo / Função	Telefone(s)	E-mail

11.3. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

<Definir o papel e a responsabilidade para o grupo do projeto.>

Nome	Papel	Responsabilidades

12. PLANO DE GERENCIAMENTO DA COMUNICAÇÃO

<O Plano de Comunicação documenta como as informações do projeto chegarão às partes interessadas de forma clara e no tempo adequado.>

12.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

<Descrever o processo de comunicação necessário para garantir a geração, coleta, distribuição, armazenamento, recuperação e destinação final das informações sobre o projeto. Este item pode conter informações, como: onde os arquivos do projeto serão armazenados, definição de nomenclatura de arquivos, se as reuniões deverão ser registradas em ata, necessidade de publicação de documento do Diário Oficial, modelos de relatórios/formulários que devem ser utilizados no projeto, etc.>

--



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

12.2. EVENTOS DE COMUNICAÇÃO

Evento	Objetivo	Responsável (is)	Partes Interessadas	Meio de Comunicação	Periodicidade	Formato	Materiais Relacionados

<Preencher a tabela abaixo com as informações dos eventos de comunicação do projeto.>

13. PLANO DE GERENCIAMENTO DO RISCO

<O Plano de Risco descreve como o gerenciamento de risco será estruturado e realizado.>

13.1. RISCOS

<Identificar eventos ou condições incertas que, se ocorrerem, provocarão efeitos positivos ou negativos nos objetivos do projeto.>

13.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

<Descrever o processo de gerenciamento de risco do projeto. >

14. PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

< Descrever o plano para envolver as partes interessadas do projeto, com base em suas necessidades, expectativas e interesses.>

15. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

<Criar o cronograma com as tarefas, duração, sequência, datas planejadas de início e término para a conclusão das atividades, interdependências das atividades e marcos do projeto.>

16. PLANO DE GERENCIAMENTO DAS MUDANÇAS

< Descreve o processo para gerenciar todas as mudanças do projeto, documentar o seu impacto e formalizar as alterações>

17. PLANO DE GERENCIAMENTO DO CRONOGRAMA

<Descreve as políticas, os procedimentos e a documentação para o planejamento, desenvolvimento, gerenciamento, execução e controle do cronograma do projeto (ex: acompanhamento semanal entre o planejado (linha de base salva) com o realizado, comunicação dos indicadores através de Status Report semanal e etc.).>

18. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO DAS ENTREGAS

<Descreve o processo de homologação do produto, os componentes e artefatos a serem homologados, quem são os envolvidos da equipe técnica, da parte do cliente e/ou usuários e a documentação comprobatória da homologação. Estas informações podem ser agrupadas nas subseções a seguir.>

19. O PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO

<O processo de homologação descreve as etapas a serem executados para aprovação dos produtos do projeto. Esses produtos podem envolver, por exemplo, a documentação do usuário, os artefatos produzidos durante o desenvolvimento do produto, os testes de aceitação, etc.>



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

19.1. EQUIPE DE HOMOLOGAÇÃO

<Descrever os participantes do processo de homologação: técnicos responsáveis pelos testes, pela documentação e pelos artefatos gerados, os gerentes de ambas as partes e demais stakeholders que se façam necessários. Indicar quem são os responsáveis por criar e por homologar cada artefato.>

19.2. PRODUTOS A SEREM HOMOLOGADOS

<Lista quais produtos serão submetidos à homologação. Por exemplo, a documentação de análise e projeto, especificações dos casos de uso, os componentes da aplicação, manuais de instalação, utilização do produto e etc.>

19.3. DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA

<Especifica os documentos que constituirão o termo de homologação do produto.>

20. APROVAÇÃO

Rio de Janeiro, dd de <mês> de AAAA.

Responsável Técnico pelo Plano de Projeto:

Preposto do Contrato:

Nome

Nome

CPF

CPF

CONTRATADA

CONTRATADA