



PROTOCOLO SEPLAG	
Fis. 04	STIS/SEPLAG
Rub. 8	Fis. _____
	Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

TERMO DE REFERÊNCIA	
I – INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS SOBRE A DESPESA	
1 – ÓRGÃO: SEPLAG	2 – TERMO DE REFERÊNCIA nº 09/2020/STIS/SAAS/SEPLAG
3 – Número da Unidade Orçamentária: (x) SEPLAG – 11.101 () FUNDESP – 11.601	4 – Descrição de Categoria de Investimento: () Capacitação () Equipamento de Apoio () Equipamento de TI () Consultoria/Auditoria/Assessoria () Despesa de Custeio () Bens Permanente (x) Serviços
5 – Unidade Administrativa Solicitante: Superintendência de Tecnologia da Informação Setorial/SAAS/SEPLAG	

II – FUNDAMENTAÇÃO MÍNIMA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

1. OBJETO

Contratação da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação para o gerenciamento unificado de prestação de serviços de Tecnologia da Informação.

2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

É sabido que a contratação da MTI para a prestação de serviços de tecnologia da informação para os órgãos e entidades da administração pública estadual é necessária devido a grande quantidade de produtos e serviços de TI que a referida empresa mantém atualmente. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão por exemplo, é o órgão que detém a maior quantidade de sistemas corporativos do estado e toda a infraestrutura desses sistemas se encontram na MTI.

Além disso, outras soluções como antivírus e e-mail corporativo também são fornecidos pela CONTRATADA.

Ainda conforme Art.3º da Resolução n.º 09/2014, cabe a CONTRATADA, antiga CEPROMAT:

“(…)

Art. 3º - Compete ao CEPROMAT:

§ 1º - A Gestão da Infraestrutura Corporativa para suportar os Sistemas Corporativos.

§ 2º - A Gestão do Desenvolvimento e/ou Manutenção dos Sistemas Corporativos.



PROTOCOLO SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

(...)"

Assim sendo, a contratação da referida empresa torna-se necessária por concentrar serviços e produtos críticos para a SEPLAG até que consigamos avaliar e dar conformidade nas alternativas para a contratação destes serviços.

3. ELENCO DOS ITENS DA CATEGORIA (BENS)

Os serviços a serem fornecidos sob demanda estão conforme ANEXO I:

4. DO VALOR GLOBAL

4.1. O valor global do contrato é de R\$ R\$ 17.029.743,60 (Dezessete milhões, Vinte e Nove Mil, Setecentos e Quarenta e Três Reais e Sessenta Centavos.

5. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA DO OBJETO LICITADO

5.1. A empresa contratada se obriga ao fornecimento dos serviços continuados, com base no catálogo de serviços, imediatamente após a assinatura do contrato.

5.2. Para os serviços sob demanda a empresa deverá fornecer a proposta comercial no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, prorrogáveis por igual período com a devida justificativa, segundo a solicitação da mesma;

5.3. Os atendimentos ocorrerão através do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) (ou outro que o substitua) dentro dos SLA's estimados no ANEXO II.

5.4. Os serviços serão prestados à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG – Centro Político Administrativo – Palácio Paiaguás – Cuiabá – MT – CEP: 78.050-970.

5.5. Todas as despesas com o fornecimento correrão por conta da empresa contratada;

5.6. Não acarretará quaisquer ônus, encargos ou responsabilidades para a SEPLAG, as despesas com funcionários da contratada, no fornecimento dos objetos;

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

6.1. Disposições Gerais

6.1.1. Para que os serviços sejam prestados com a qualidade desejada, faz-se necessária a definição de níveis mínimos de serviços que assegurem a qualidade nas tarefas desempenhadas.

6.1.2. Os níveis mínimos de serviço exigidos são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente tecnológico, mantendo a disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades da SEPLAG.

6.1.3. Quando não forem atingidos os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência, se a devida justificativa, a SEPLAG aplicará um redutor no valor da Nota Fiscal (glosa), de forma a retratar que a qualidade dos serviços recebidos não foi de acordo com a qualidade exigida pela CONTRATANTE.

6.1.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.1.5. Os indicadores de desempenho estão contidos no ANEXO II deste documento;

6.2. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

6.2.1. O indicador que será utilizado para mensuração do nível mínimo de serviço está disposto conforme a seguir:



STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS1	Índice de Agilidade para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo índice de medição for maior do que o SLA indicado no Anexo II dividido pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Menor que 15%.

6.2.2. A definição de níveis de serviço é um critério claro e objetivo estabelecido pela SEPLAG para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pelo fiscal do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

6.2.3. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
NS1	2,5 pontos a cada 1% fora da meta exigida

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. O Estado de Mato Grosso, através dos Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual, obriga-se a:

7.1.1. Designar, servidor(es) ao(s) qual(is) caberá(ão) a responsabilidade de acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do Contrato, conforme legislação vigente;

7.1.2. Fornecer à CONTRATADA todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto do Termo de Referência e do Contrato, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA em suas dependências, desde que observadas às normas de segurança;

7.1.3. Emitir ordem de serviço estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinentes para o bom cumprimento do objeto;

7.1.4. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada;

7.1.5. Notificar a CONTRATADA de qualquer alteração ou irregularidade encontrada na execução do



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Contrato;

7.1.5.1. Após comunicação as possíveis irregularidades devem ser imediatamente corrigidas, como refazimento do serviço em que se verificarem problemas;

7.1.6. Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso as Informações (Lei Federal nº 12.527/11), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/13;

7.1.7. Efetuar o pagamento à Contratada, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e em Edital;

7.1.7.1. Não será efetuado pagamento à empresa Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Para garantir o fiel cumprimento do objeto deste, a Empresa contratada se compromete a:

8.1.1. Retirar a Nota de Empenho no prazo de 02 (dois) dias, contados do recebimento da convocação formal;

8.1.2. Manter contato com a contratante sobre quaisquer assuntos relativos aos serviços contratados, sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais determinados pela urgência de cada caso;

8.1.3. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para a consignatária;

8.1.4. Respeitar e fazer cumprir a legislação de segurança e saúde no trabalho, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes;

8.1.5. Fiscalizar o perfeito cumprimento da prestação a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão;

8.1.6. Comunicar imediatamente à SEPLAG qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para o recebimento de correspondência;

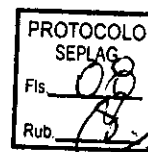
8.1.7. Efetuar a imediata correção das deficiências apontadas pela SEPLAG, com relação aos serviços prestados;

8.1.8. Executar a prestação, de acordo com a solicitação da SEPLAG, obedecendo a proposta apresentada, dentro dos padrões estabelecidos, de acordo com as especificações do Termo de Referência e da proposta de preço apresentada, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de condição estabelecida;

8.1.9. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela SEPLAG, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente, bem como dar ciência a SEPLAG, imediatamente, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando do objeto adquirido;

8.1.10. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da SEPLAG, no tocante ao fornecimento do objeto, assim como ao cumprimento das obrigações constantes neste Termo;

8.1.11. Indenizar terceiros e/ou este Órgão, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo a CONTRATADA adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições



STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

legais vigentes;

8.1.12. Os preços ofertados pela empresa deverá incluir todas as despesas relativas ao objeto contratado (tributos, seguros, encargos sociais, frete, etc);

8.1.13. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que causar ao Órgão, ou a terceiros, ainda que culposo praticado por seus prepostos, empregado ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela SEPLAG;

8.1.14. Responsabilizar-se por todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a sofrer em decorrência do fornecimento em questão, bem como pelos Contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo esta instituição de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

8.1.15. Credenciar junto a SEPLAG um preposto para prestar esclarecimentos e atender às reclamações/solicitações que surgirem durante a execução do contrato;

8.1.16. A CONTRATADA deverá cumprir quaisquer outras exigências legais pertinentes ao objeto, que por ventura não tenham sido explicitados no Termo de Referência;

8.1.17. Executar os serviços dentro do quantitativo estimado na tabela constante neste instrumento;

8.1.18. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, objetivando ao correto fornecimento do objeto;

9. DAS CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado pelo Contratante em favor da Contratada mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente e data fixada de acordo com a legislação para pagamento vigente no âmbito do Estado do Mato Grosso, após a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo fiscal do Contratante;

9.2. A Contratada deverá indicar no corpo da Nota Fiscal/Fatura, o número do contrato, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária;

9.3. Caso constatada alguma irregularidade nas Notas Fiscais/Faturas, estas serão devolvidas a contratada, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação;

9.3.1. Constatando-se qualquer incorreção na nota fiscal, bem como, qualquer outra circunstância que desaconselhe o seu pagamento, o prazo para pagamento fluirá a partir da respectiva data de regularização;

9.4. Nenhum pagamento isentará a Contratada das suas responsabilidades e obrigações vinculadas ao objeto especialmente àquelas relacionadas com a qualidade e a garantia, nem implicará aceitação definitiva do objeto;

9.5. O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto do contrato, mediante emissão da respectiva Nota Fiscal;

9.6. Nos casos de aplicação de penalidade em virtude inadimplência contratual pela Contratada não serão efetuados pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações;

9.6.1. Não será efetuado pagamento de nota pendente de adimplemento por parte da Contratada, quais sejam, nos casos em que o objeto não tenha sido recebido definitivamente;

9.6.2. As notas a serem pagas poderão sofrer desconto devido aplicação das multas/glosas previstas



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>09</u>
Rub. <u>02</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

no Contrato;

9.7. O pagamento será efetuado após a Nota Fiscal/Fatura estar devidamente atestada pela Gerência responsável e/ou pela fiscalização do Contratante (nomeada pela autoridade competente) e acompanhada dos certificados de Regularidade Fiscal descritos nos Decretos Estaduais n°s 840/2017, 8.199/2006 alterado pelo 8426/2006, obedecendo aos prazos estabelecidos no Decreto Orçamentário vigente;

9.8. O Contratante não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros por intermédio da operação de "factoring";

9.9. As despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças serão de responsabilidade da Contratada;

9.10. Havendo acréscimo de quantitativo, isto imporá ajustamento no pagamento, pelos preços unitários constantes da proposta de preços, em face dos acréscimos realizados.

9.11. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

9.12. Os pagamentos não realizados dentro do prazo, motivados pela Contratada, não serão geradores de direito a reajustamento de preços.

9.13. O Contratante efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao contrato em questão;

9.14. O pagamento somente será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda da sede ou domicílio do credor;
- II. Prova de regularidade junto à Dívida Ativa do Estado, expedida pela Procuradoria-Geral do Estado da sede ou domicílio do credor;
- III. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), quando o Poder Executivo do Estado de Mato Grosso for solidário na obrigação.

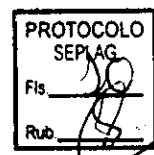
9.15. Os serviços que, por ventura sejam prestados pela MTI em parceria com outras organizações, conforme Lei n.º 13.303/2016, art. 28, § 3º, II, poderão ter notas fiscais emitidas separadamente dos demais serviços do contrato, sendo emitidas uma nota fiscal por parte da MTI e uma por parte do parceiro, e uma nota fatura com o detalhamento do serviço, sendo que cada nota fiscal poderá vir acompanhada de DAR (Documento Único de Arrecadação) específico.

9.16. Os serviços que porventura sejam prestados pela MTI em parceria com outras organizações, conforme Lei n.º 13.303/2016, art. 28, § 3º, II, poderão ter seus valores anuais cobrados em um número de parcelas diferente de 12 (doze) pagamentos mensais, desde que devidamente justificado.

10. DOS ENCARGOS DO CONTRATADO

10.1. Caberá à MTI responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguro de acidente, impostos, taxas e contribuições, indenização, outros que porventura venham a ser criados e exigidos pelo Governo ou devidos por força de decisão judicial.

11. DA VIGÊNCIA E DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS



STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

11.1. O presente instrumento terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses, caso seja do interesse manifestado de ambas as partes.

11.2. Com a assinatura do presente contrato é facultada às partes a prorrogação deste instrumento, desde que haja aprovação prévia do Conselho Superior do Sistema Estadual de Tecnologia da Informação – COTEC.

11.3. Em caso de renovação do contrato, os custos unitários dos serviços poderão ser corrigidos pelo percentual dos últimos 12 (doze) meses do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) auferido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

11.4. Em caso da necessidade da contratação de novos serviços disponibilizados pela CONTRATADA que não estejam previstos no Anexo I, a SEPLAG poderá solicitar desde que não ultrapasse o valor global do contrato.

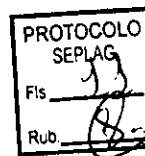
12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) cometer fraude fiscal; e
- f) não mantiver a proposta.

12.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- b) multa moratória de 0,33% (trinta e três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- c) multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- d) em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- e) suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- f) impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- g) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a



STIS/SEPLAG	
Fis.	_____
Rub.	_____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Contratante pelos prejuízos causados;

12.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

- a) tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

12.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

12.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

12.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro Geral de Fornecedoros.

13. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

13.1. A fiscalização será exercida por servidor designado pelo Contratante, o qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do presente contrato, conforme art. 67 da Lei nº 8.666/93.

13.2. Será de responsabilidade do Fiscal de cada Órgão/Entidade Contratante, a salva guarda dos documentos relacionado à liberação do pagamento referente a execução do objeto contratado.

13.3. Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação serão utilizadas as seguintes definições:

- a) Gestor/Fiscal de Contrato (unidade administrativa de controle ou equivalente) – Trata-se de servidor designado pelo Órgão/Entidade Contratante, indicado em Contrato responsável por:
 - 1. Responsável pelos contatos com a Contratada;
 - 2. Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de Contrato previstos em manual de gerenciamento de contrato, caso houver, e as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo, bem como as previstas nos instrumentos legais;
 - 3. Notificar a Contratada sobre situações irregulares;
- b) Gestor/Fiscal da Unidade – Trata-se do responsável pela unidade onde serão executados os serviços. Este, poderá incumbir a outro servidor o papel de Fiscal da Unidade, contudo ambos respondem solidariamente. A este(s) compete(m):
 - 1. O Acompanhamento e a fiscalização do serviço;
 - 2. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto da Contratada, sempre que for preciso;
 - 3. Conferir e atestar as Notas Fiscais dos serviços prestados;
 - 4. Notificar a Contratada e informar o Gestor do Contrato sobre situações irregulares;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>12</u>
Rub. <u>2</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

13.3.1. O Gestor/Fiscal do Contrato e Gestor/Fiscal da Unidade podem ser a mesma pessoa, conforme definição e conveniência de cada Órgão/Entidade, devendo ser especificado no Contrato o nome do(s) mesmo(s).

13.4. Emitir informação ou relatório a respeito de todos os atos da Contratada relativos à execução do Contrato, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do Contrato;

13.5. A Fiscalização do Contratante poderá solicitar informações ou esclarecimentos formalmente à Contratada diretamente ao Preposto, sendo que o prazo para resposta será no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

13.5.1. Caso os esclarecimentos demandados impliquem indagações de caráter técnico ou em qualquer outra hipótese de exceção, deverá ser encaminhada justificativa formal, dentro do mesmo prazo supracitado, à Fiscalização do Contratante, para que esta, caso entenda necessário, decida sobre a dilação do prazo para resposta da Contratada.

14. RESULTADOS ESPERADOS

- 14.1. Manutenção dos sistemas corporativos da SEPLAG;
- 14.2. Armazenamento e Backup em ambientes estruturados;
- 14.3. Garantir à SEPLAG os serviços de TI;

15. LEGISLAÇÃO APLICADA AO OBJETO

- Lei nº 8.666/93 e alterações – Normas para Licitação e contratos da Administração Pública;
- Decreto Estadual nº 806/2017 – Regimento interno;
- Decreto Estadual nº 840/2017 – Regras para aquisição de bens e serviços da Administração Pública Estadual;
- Decreto Estadual nº 8.199/2006 e nº 8.426/2006 – Critério de Pagamento;
- Decreto Estadual nº 1.349/2018 – Execução orçamentária (vigente);

16. ANEXOS

- 16.1. I – SERVIÇOS SOB DEMANDA
- 16.2. II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS;
- 16.3. III - INDICADORES DE DESEMPENHO

17. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

ÓRGÃO/ENTIDADE	UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	PROJETO/ATIVIDADE	NATUREZA DE DESPESA	FONTE
SEPLAG	11101	2009	3.3.91.40.008	100

17.1. PTA 2020 - Subação 2: Disponibilização do parque computacional e infraestrutura adequados

18. FISCAL DO CONTRATO



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>13</u>
Rub. <u>8</u>

FISCAL Titular: Marcel Ribeiro Primo de Souza

FISCAL Substituto: Alison da Silva Ribeiro

Cuiabá, 11 de novembro de 2020.


Alison da Silva Ribeiro
Coordenador de Infraestrutura


Marcel Ribeiro Primo de Souza
Superintendente de Tecnologia da Informação Setorial

Proseguimento:


Eliane Rosa Fernandes de Albuquerque
Secretária Adjunta de Administração Sistêmica



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

ANEXO I – SERVIÇOS PRESTADOS SOB DEMANDA

ITEM	SERVIÇO	MODALIDADE	TIPO UN.	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL
1.	Servidor Virtual	Servidor de Pequeno Porte (vRAM < 3GB e vCPU < 2)	UN	6	R\$ 532,00	R\$ 3.192,00
		Servidor de Grande Porte (vRAM <= 8GB e vCPU <=4)	UN	36	R\$ 1.250,00	R\$ 45.000,00
		CPU virtual (adicional)	UN	110	R\$ 93,50	R\$ 10.285,00
		Memorial virtual (adicional)	UN	353	R\$ 220,00	R\$ 77.660,00
2.	Hospedagem de Aplicações	Disponibilização de IP válido para saída de internet	UN	42	R\$ 25,30	R\$ 1062,60
		Hospedagem de Sites PHP e .NET em ambiente	UN	6	R\$ 599,00	R\$ 3594,00
		Hospedagem de Aplicação JAVA (Tamanho da JVM)	UN	51	R\$ 1.000,00	R\$ 51.000,00
		Certificação digital da aplicação	UN	4	R\$ 76,80	R\$ 307,20
3.	Armazenamento de Informações	Área de armazenamento	GB	72.350,81	R\$ 2,96	R\$ 214.158,40
4.	Backup de Dados	Backup padrão	GB	105.539,91	R\$ 0,72	R\$ 75.988,74
5.	Hospedagem de equipamentos - Colocation	Equipamento com instalação em rack - Sala Segura	UN	64	R\$ 154,50	R\$ 9.888,00
		Disponibilização de IP válido para saída de internet	UM	11	R\$ 25,30	R\$ 278,30
6.	Banco de Dados	Banco de Dados SQL Server em ambiente	UN	33	R\$ 1.047,50	R\$ 34.567,50
		Banco de Dados PostgreSQL em ambiente	UN	4	R\$ 677,60	R\$ 2.710,40
		Banco de Dados MySQL em ambiente compartilhado	UN	70	R\$ 275,00	R\$ 19.250,00



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

		Banco de Dados Oracle	UN	26	R\$ 4.416,00	R\$ 114.816,00
7.	Conectividade com a INTERNET	Acesso à Internet	UN	996	R\$ 20,00	R\$ 19.920,00
8.	Conectividade a Rede INFOVIA MT	Link de acesso de 100MB	UN	2	R\$ 718,00	R\$ 1.436,00
		Link de acesso de 1 Gbps	UN	2	R\$ 1.804,00	R\$ 3.608,00
		Link de acesso de 10 Gbps	UN	2	R\$ 7.400,00	R\$ 14.800,00
9.	Solução de Colaboração	G-Suite	UN	1.077	R\$ 16,50	R\$ 17.770,50
10.	Gerenciamento de Domínio	Manutenção no Domínio MT.GOV.BR	UN	10	R\$ 26,00	R\$ 260,00
11.	Ambiente de interoperabilidade (X-via)	Licença de ambiente X-Via de interoperabilidade	UN		R\$	0
		Nó extra X-Via	UN		R\$	0
12.	CONTRATADA-PPM - Solução de Governança	Acesso como Gerenciador de Projetos	UN	29	R\$ 150,00	R\$ 4.350,00
		Acesso como Visualizador de Projetos	UN	7	R\$ 60,00	R\$ 420,00
13.	FGTS/BEMAT	Contas do FGTS/BEMAT Administradas	UM	169.000	R\$ 0,70	R\$ 118.300,00
14.	Solução de segurança de computadores	Agente para segurança de computadores	UN	996	R\$ 6,91	R\$ 6.882,36
		Acesso ao Sistema SEAP	UN	63.509	R\$ 3,00	R\$ 190.527,00
15.	Soluções Corporativas como Serviço	Processo Cadastrado	UN	30.204	R\$ 1,34	R\$ 40.473,36

PROTOCOLO
SEPLAG
Fis. 15
Rub. 8



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

	Acesso ao Sistema SIGPAT	UN	1.405.079	R\$ 0,02	R\$ 28.101,58
	SIAG/SIAG-C	UN	30	R\$ 2.495,00	R\$ 74.850,00
	SIGADOC	UN	30.204	R\$ 1,34	R\$ 40.473,36
	Disponibilização de soluções de BI como Serviço	UN	54	R\$ 40,00	R\$ 2.160,00
16.	Informações Gerenciais	UN	3	R\$ 85,00	R\$ 255,00
17.	Desenvolvimento de Aplicativo Transacional de Negócio	HT	300	R\$ 250,00	R\$ 75.000,00
18.		HT	300	R\$ 250,00	R\$ 75.000,00
19.	Consultoria Técnica	HT	200	R\$ 204,00	R\$ 40800,00
				VALOR MENSAL	R\$ 1.419.145,30
				VALOR ANUAL	R\$ 17.029.743,60

PROTOCOLO
SEPLAG
Fis. 16
Rub. 8



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS	SUBCATEGORIAS
<p>1. AMBIENTE DE INTEROPERABILIDADE (X-VIA) - Camada distribuída de integração entre sistemas de informação que permite que as diversas entidades públicas e privadas troquem dados de uma forma rápida e segura</p> <p>Detalhamento</p> <p>Os componentes do X-VIA são:</p> <ul style="list-style-type: none">• X-Via: Camada de segurança de troca de informações.• X-Via Reports: Coleta, análise e auditoria de mensagens trafegadas• X-Via Catalog: Catálogo de serviços disponíveis na plataforma• Smartpasse: Aplicativo de autenticação em duas etapas para o cidadão. <p>São características do X-VIA:</p> <ul style="list-style-type: none">• O X-VIA é descentralizado - A troca de dados ocorre diretamente entre as organizações. Não há intermediários. Se as duas organizações estabelecerem uma conexão segura, a troca contínua de dados dependerá apenas da disponibilidade das organizações e da rede entre elas.• Propriedade dos dados - O X-Via não altera a propriedade dos dados. O proprietário dos dados (provedor de serviços) controla quem pode acessar serviços específicos.• A disponibilidade é uma preocupação central - os protocolos são projetados para que não haja nenhum gargalo no sistema. Além disso, nenhum componente deve se tornar um ponto único de falha.• Todas as mensagens processadas pelo X-Via são utilizáveis como evidência digital. A solução técnica deve cumprir os requisitos para selos digitais de acordo com o ICP-Brasil. Isso implica suporte para dispositivos de criação de assinatura segura (SSCDs).• Toda a comunicação é implementada como chamadas de serviço SOAP ou REST. Os serviços SOAP são descritos usando a linguagem [WSDL] e os serviços REST são descritos usando a OPENAPI Specification v3.• Serviços sem fronteira - É possível que uma organização tenha acesso à serviços fornecidos por uma organização pertencente a uma	<p>Licença de ambiente X-Via de interoperabilidade</p> <p>Nó extra X-Via</p>



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

	<p>instância de rede diferente do X-Via (Ex. Comunicação entre organizações em instâncias X-Via de diferentes Estados).</p> <ul style="list-style-type: none">• Protocolo de segurança encapsulado - As medidas de segurança e o protocolo de segurança são encapsulados em componentes padrão. As organizações não precisam implementar funcionalidades relacionadas à segurança para troca de dados.• Padronização - O X-Via visa padronizar o protocolo de comunicação entre organizações. Isso permite que as organizações se conectem a qualquer número de prestadores de serviços sem implementar protocolos adicionais. O núcleo do X-Via não realiza conversão de protocolo e dados. Se necessário, essas conversões podem ser realizadas pelo sistema de informações da organização.• Sem função predeterminada - uma vez que uma organização ingressou na infraestrutura X-Via, ela pode atuar como cliente e prestadora de serviços sem precisar realizar nenhum registro adicional
	<p>2. ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES - Disponibilização de servidor virtual, escalável, eficiente e seguro, baseado em plataformas Windows ou Linux, na configuração que atende a necessidade do cliente e nos moldes de IaaS (Infrastructure as a Service).</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Infraestrutura de servidor virtual (VM-Virtual Machine) em infraestrutura de hardware e software de propriedade da CONTRATADA;• O dimensionamento será com base na quantidade de vCpe Memória sendo que prevalecerá o de maior quantidade;• Disponibilização de servidor dedicado para hospedagem de sites e sistemas aplicativos de propriedade ou licenciados pelo Cliente;• Fornecimento dos sistemas operacionais especificados no Check-List, (Windows ou Linux), assim como a estrutura de suporte técnico operacional necessário para a sua instalação;• Os procedimentos e a estrutura de suporte técnico operacional, necessários para o processamento do serviço serão executados pelo cliente ou CONTRATADA, desde que devidamente explicitado no Contrato de Prestação de Serviços;• Configurações para conectividade do recurso a ser disponibilizado;• Monitoramento ininterrupto da infraestrutura;• Área de armazenamento de 40 Gigabytes para o SO e outras necessidades;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;
Área de armazenamento	<p>3. BACKUP DE DADOS - Execução de serviços de backup de dados em conformidade com a política estabelecida na CONTRATADA ou de acordo com as necessidades do cliente.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipamentos de baixa plataforma, com sistema operacional, softwares específicos de backup e meios para armazenamento;

Backup padrão

PROTOCOLO
SEPLAG
Fls. 13
Rub. 8



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">• Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados conforme modalidade;• Equipe técnica para operação e suporte;• Fitoteca para longa retenção de mídias;• Instalação e configuração de agentes de backup;• Política padrão de execução e retenção da CONTRATADA:<ul style="list-style-type: none">• Diariamente, exceto sábados e domingos, com retenção de sete dias;• Semanal com retenção de um mês;• Mensal com retenção de um ano;• Anual com retenção de seis anos.• Execução, retenção e restauração de acordo com as necessidades do cliente;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.					
<p>4. BANCO DE DADOS – O serviço consiste em disponibilizar ambientes de bancos de dados nas plataformas Oracle, MS-SQL Server, PostgreSQL e MySQL compreendendo:</p> <p>Modalidade compartilhada: Caracterizada por dividir recursos de um ambiente computacional entre vários clientes, não sendo permitidas mudanças no ambiente para atendimento de demandas específicas, exceto se não apresentar impacto aos demais bancos de dados instalados no ambiente compartilhado.</p> <p>Modalidade dedicada: Será configurado um banco de dados em um servidor virtual dedicado, serviço não incluso neste, sem o compartilhamento de recursos e com customização de ambiente e configurações de acordo com a disponibilidade de recursos e necessidades do cliente.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Instalação e configuração dos bancos de dados;• Permissões de acesso conforme padrões definidos pelo CONTRATADA;• Criação e alteração de estruturas de banco de dados conforme solicitação do cliente;• Suporte técnico em horário comercial do CONTRATADA;• Cópia e restauração de banco de dados em ambientes da CONTRATADA;• Rotinas e procedimentos operacionais para a administração do ambiente de banco de dados;	<table border="1"><tr><td>Banco de Dados SQL Server em ambiente</td></tr><tr><td>Banco de Dados PostgreSQL em ambiente</td></tr><tr><td>Banco de Dados MySQL em ambiente compartilhado</td></tr><tr><td>Banco de Dados Oracle</td></tr></table>	Banco de Dados SQL Server em ambiente	Banco de Dados PostgreSQL em ambiente	Banco de Dados MySQL em ambiente compartilhado	Banco de Dados Oracle
Banco de Dados SQL Server em ambiente					
Banco de Dados PostgreSQL em ambiente					
Banco de Dados MySQL em ambiente compartilhado					
Banco de Dados Oracle					

PROTOCOLO
SEPLAG
Fis. 59
Rub. [assinatura]



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

PROTOCOLO
SEPLAG
Fis. <u>29</u>
Rub. <u>3</u>

<ul style="list-style-type: none">• Monitoramento do ambiente identificando possíveis anomalias em seu funcionamento.• Realização de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas gerenciadores de banco de dados instalados pela aplicação e de correções publicadas pelo fornecedor;• Realização de migração de novas versões ou reinstalação de novos componentes, observando as exigências legais e limitações da aplicação.• Suporte na recuperação do ambiente de banco de dados, em função da ocorrência de problemas que o indisponibilize;• Elaboração de diagnósticos do ambiente de banco de dados, visando proporcionar o melhor aproveitamento dos recursos e desempenho;• O acesso ao ambiente de bancos de dados será restrito apenas aos servidores de aplicação.• Rotina de Backup do banco de dados nos padrões da CONTRATADA para modalidade compartilhado;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;	Link de acesso de 100MB Link de acesso de 1 Gbps Link de acesso de 10 Gbps
<p>5. CONECTIVIDADE A REDE INFOVIA MT - Serviço de interconexão entre órgãos da administração pública e o Data Center da CONTRATADA, através dos meios de comunicação existentes, regulamentado pela ANATEL, nas malhas da rede LAN, MAN e WAN, que compõem a INFOVIA-MT.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Infraestrutura central de rede (backbone) de alta capacidade e disponibilidade, tendo como ponto central o Datacenter do Estado, que aporta toda comunicação e integração de dados dos Órgãos Públicos do Estado de Mato Grosso, bem como a interconexão de suas unidades compreendendo:<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de segurança compostos por equipamentos de Firewall Central e IPS/IDS com alto desempenho, capacidade e disponibilidade;• Gerenciamento e manutenção da malha de Fibra óptica existente que compõe a rede LAN e MAN;• Ferramentas de monitoramento da Rede INFOVIA MT;• Gerenciamento, manutenção e configuração dos elementos ativos da Rede;• Equipe Técnica de suporte especializado para rápida identificação e correção de falhas;• Sistema de armazenamento de LOGs de acesso em redes LAN e monitoramento;• Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho;• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Acesso através de VPN;	



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<p>• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.</p>		
<p>6. CONSULTORIA TÉCNICA - Prestação de serviços de consultoria Técnica em soluções de TIC, ambientes tecnológicos e aos Serviços do Catálogo.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• O Serviço pode ser disponibilizado por projetos, atuando na fase de planejamento, potencializando sua aplicabilidade e os recursos disponíveis, bem como buscando estratégias para minimizar possíveis riscos, aumentando, assim, as taxas de sucesso.• A consultoria poderá atender as demandas específicas, por meio de visitas técnicas, orientações, suporte aos Serviços deste Catálogo, gerenciamento de ambientes tecnológicos e ainda na escolha específica para implantação de soluções de TIC, com modalidades definidas previamente em planos de negócios específicos, que será parte integrante deste catálogo, ou até mesmo formatando de acordo com a necessidade do cliente podendo abranger:<ul style="list-style-type: none">• Software básico;• Armazenagem de dados;• Servidores físicos e virtuais;• Comunicação e colaboração (e-mail);• Conectividade (rede e internet);• Conectividade (rede e INFOVIA-MT);• Elaboração de Projeto de TIC.• Acompanhamento de projeto;• Gerenciamento de ambientes de TIC;• Parecer técnico sobre avaliação de componentes tecnológicos;• Elaboração de TR para compra de equipamentos e contratação de serviços de TIC;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.		<p>Suporte Técnico Interno</p> <p>Suporte Técnico Nas dependências do cliente</p> <p>Revisão Métrica de Software - Inicial</p> <p>Revisão Métrica de Software – Intermediária ou Final</p> <p>Gestão de Fabrica de Software</p> <p>Análise e Avaliação de Riscos</p> <p>Projeto Especifico</p>
<p>7. DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO TRANSACIONAL DE NEGÓCIO - Conjunto de atividades que integram processos, métodos e ferramentas utilizados para desenvolvimento de aplicativos transacionais de negócio e seus artefatos associados (documentos de gestão do projeto, documento de definição do escopo, especificação de requisitos, regras de negócio, código fonte, etc.).</p> <p>Detalhamento:</p>		<p>Desenvolvimento de Aplicações</p>

PROTOCOLO
SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">• Consiste em instanciação e disponibilização de nova solução de aplicativo transacional de negócio de acesso a usuários autorizados.• Aplicativo transacional de negócio caracterizam solução computacional que disponibiliza automação, total ou parcial, de determinado processo(s) de negócio de uma determinada organização. Esta aplicação permite a organização ampliar controle e gestão de seu(s) processo(s) de negócio, provendo ambiente de maximização de eficiência organizacional.• A composição integrada para manutenção e disponibilização da solução é caracterizada na forma abaixo:<ul style="list-style-type: none">· Equipe técnica – funcional e não-funcional;· Processo de Desenvolvimento de Software e seus artefatos e tecnologias participantes;· Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento;· Ferramentas de apoio ao desenvolvimento;· Ambientes específicos de desenvolvimento, testes, homologação e Produção.• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações ou através da ferramenta Redmine disponibilizada para registro e acompanhamento das demandas.	<p>Disponibilização de soluções de BI como Serviço (SAP)</p> <p>Uso de licença de software como serviço para visualização de 1 (um) Painel / Dashboard / Aplicação / Universo específico (QlikView)</p> <p>Uso de licença de software como serviço para visualização de diversos Painel/Dashboard / Aplicação / Universo</p>
<p>8. DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES DE BI COMO SERVIÇO - Disponibilização de acesso a serviço de inteligência de negócios (BI) com informações, indicadores e relatórios para apoio a tomada de decisão.</p> <p>Detalhamento</p> <ul style="list-style-type: none">• Acesso a Solução de Business Intelligence consiste na liberação de acesso de usuários às soluções de business intelligence que estão disponíveis para o Estado de Mato Grosso.• BUSINESS INTELLIGENCE (BI): O termo "Business Intelligence (BI)", pode ser traduzido como "Inteligência de negócios", refere-se ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que disponibilizam suporte a gestão de negócios.• O conceito surgiu nos anos 80 e descreve as habilidades das corporações para acessar dados e explorar as informações normalmente contidas em um Datawarehouse, analisando e desenvolvendo percepções e inteligência inerentes aos assuntos abordados. Esta visão permite incrementar inteligência funcional nas decisões de negócio.• A disponibilização da solução de BI poderá ocorrer mediante a cessão de uso de licenças de software por usuário identificado com permissão de acesso para visualização de Painel/Dashboard / Aplicação / Universo específico• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações ou através da ferramenta Redmine disponibilizada para registro e acompanhamento das demandas.	

PROTOCOLO SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

	(QlikView)
<p>9. SOLUÇÕES CORPORATIVAS COMO SERVIÇO – Disponibilização em nuvem dos sistemas corporativos do Estado como Sistema Integrado de Planejamento, Contabilidade e Finanças do Governo do Estado de Mato Grosso – FIPLAN, Sistema Estadual de Administração de Pessoas – SEAP, Sistema Integrado de Gestão Patrimonial – SIGPAT, Sistema de Aquisições Governamentais – SIAG, etc.</p> <p>Detalhamento</p> <ul style="list-style-type: none">• Edificação especializada para Data Center;• Equipamentos de baixa plataforma, com sistema operacional e sistemas de apoio de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA;• Energia Elétrica estabilizada e garantida por nobreaks;• Grupos geradores de energia elétrica, garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica;• Sistema de Climatização especializado para equipamentos de processamento de dados;• Sistema de controle de segurança e acesso às instalações;• Sistema de detecção e combate a incêndio;• Equipamentos e sistemas armazenamento e recuperação de dados;• Equipamentos para conectividade mantidos pela CONTRATADA;• Sistemas Operacionais, Gerenciadores de Banco de Dados, Gerenciadores de Aplicação, Balanceadores de carga, Ferramentas de Segurança e Administração, todos com manutenção da CONTRATADA;• Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados e serviços dos sistemas;• Equipe técnica de suporte e operação;• SAC - Para atendimento e registro dos chamados dos usuários, com o devido encaminhamento para as áreas responsáveis.	Acesso ao Sistema FIPLAN, SEAP, SIGPAT, PROTOCOLO, SIAG/SIAG- C, etc.
<p>10. GERENCIAMENTO DE DOMÍNIO - Serviço de gerenciamento: Criação, manutenção e administração no domínio "mt.gov.br"</p> <p>Detalhamento</p> <ul style="list-style-type: none">• Esse serviço contempla servidores DNS de propriedade da CONTRATADA para resolução de nomes aos sistemas e sites web no domínio "mt.gov.br" e consiste em:• Gestão e Publicação de informações relativas ao Domínio "mt.gov.br" de forma a possibilitar que um endereço de nome DNS	Manutenção no Domínio MT.GOV.BR

PROTOCOLO SEPLAG
Fls. <u>23</u>
Rub. <u>8</u>



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<p>esteja associado ao seu endereço IP correspondente, permitindo a localização de hosts em um domínio determinado;</p> <ul style="list-style-type: none">• O DNS é um serviço de consulta e tradução de “nomes” para “endereços” e vice-versa que utiliza o protocolo TCP/IP. “Endereços” são atribuídos a dispositivos de rede e estes recebem “apelidos” o “nomes” para facilitar a identificação por parte dos usuários, bem como desacoplar um dispositivo de se “endereço”, por parte de aplicações;• Caracteriza-se como domínio toda demanda de nomes com a formatação nome_da_entidade .MT.GOV.BR;• Manutenção dos registros de apontamentos da zona DNS.• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.	
<p>11. HOSPEDAGEM DE APLICAÇÕES - Hospedagem de Aplicações em ambientes gerenciados pela CONTRATADA disponível nas modalidades compartilhada ou dedicada.</p> <p>Detalhamento: Hospedagem de Aplicações de propriedade do cliente ou para ele licenciadas, na Infraestrutura de Datacenter da CONTRATADA, em ambientes de desenvolvimento, homologação ou produção de acordo com as necessidades do cliente, O serviço é disponibilizado nas modalidades compartilhada ou dedicada.</p> <p>Modalidade compartilhada Caracterizada por dividir recursos de um ambiente computacional entre vários clientes, não sendo permitidas mudanças no ambiente para atendimento de demandas específicas, exceto se não apresentar impacto as demais aplicações instaladas no ambiente compartilhado. É importante ressaltar que mesmo o ambiente sendo compartilhado, porém com delimitações e segurança, onde um cliente não tem acesso à aplicação de outro cliente.</p> <p>Modalidade dedicada A aplicação do cliente será configurada em servidor dedicado sem o compartilhamento de recursos e com customização de ambiente e configurações de acordo com a disponibilidade de recursos e necessidades do cliente. Para este tipo de modalidade o cliente deverá contratar ainda o serviço de Servidor Virtual e compor seus preços de acordo com um projeto específico.</p> <p>A gerência dos ambientes é de responsabilidade da CONTRATADA envolvendo os sistemas operacionais, conectividade, assim como equipe técnica competente para garantir a continuidade dos serviços relacionados.</p>	<p>Hospedagem de Sites PHP e .NET em ambiente</p> <p>Hospedagem de Aplicação JAVA (Tamanho da JVM</p> <p>Certificação digital da aplicação</p>



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<p>A hospedagem compreende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Ambientes de Produção, Homologação e Desenvolvimento;• Criação e configuração de ambiente para hospedagem de aplicação;• Criação de regras de firewall para acessos;• Administração dos ambientes operacionais dos recursos disponibilizados;• Monitoramento para continuidade dos ambientes;• Sistemas Operacionais, Microsoft Windows e Linux;• Tecnologias: PHP, JAVA, APACHE, TOMCAT, GLASSFISH, JBOSS, WILDFLY, .NET e IIS;• Ferramentas de Segurança e Administração;• Procedimentos padronizados de operação, backup e recuperação das aplicações;• Disponibilização de acesso à aplicação através da rede INFOVIA-MT e Internet;• Acesso ao Ambiente produção exclusivamente pela CONTRATADA;• As solicitações de atualização para aplicações JAVA em ambientes de Produção devem ser realizadas através de abertura de chamado no SAC;• As atualizações das aplicações PHP o .NET serão realizadas diretamente pelo cliente através de área de FTP disponibilizada, com usuário e senha;• Disponibilização de servidor de envio de email em conformidade com os padrões da CONTRATADA;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;	<table border="1"><tr><td data-bbox="1069 126 1181 458">Equipamento com instalação em rack - Sala Segura</td></tr><tr><td data-bbox="1069 458 1181 2061">12. HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS (COLOCATION) - Hospedagem de equipamentos de TIC (Modelo de Colocation) com o fornecimento de espaço físico, infraestrutura de alta disponibilidade e monitoramento no ambiente do Data Center da CONTRATADA.</td></tr><tr><td data-bbox="1181 126 1433 458">Disponibilização de IP válido</td></tr><tr><td data-bbox="1181 458 1433 2061">Detalhamento:<ul style="list-style-type: none">• O Serviço Hospedagem de equipamentos (Colocation) consiste na locação de infraestrutura física, necessária para a instalação de equipamentos, de propriedade do cliente que compreende:• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Espaço físico para rack;• Espaço em rack para instalação de equipamentos;• Energia elétrica contratada da concessionária local, com redundância de nobreaks e grupos geradores próprios;</td></tr></table>	Equipamento com instalação em rack - Sala Segura	12. HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS (COLOCATION) - Hospedagem de equipamentos de TIC (Modelo de Colocation) com o fornecimento de espaço físico, infraestrutura de alta disponibilidade e monitoramento no ambiente do Data Center da CONTRATADA.	Disponibilização de IP válido	Detalhamento: <ul style="list-style-type: none">• O Serviço Hospedagem de equipamentos (Colocation) consiste na locação de infraestrutura física, necessária para a instalação de equipamentos, de propriedade do cliente que compreende:• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Espaço físico para rack;• Espaço em rack para instalação de equipamentos;• Energia elétrica contratada da concessionária local, com redundância de nobreaks e grupos geradores próprios;
Equipamento com instalação em rack - Sala Segura					
12. HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS (COLOCATION) - Hospedagem de equipamentos de TIC (Modelo de Colocation) com o fornecimento de espaço físico, infraestrutura de alta disponibilidade e monitoramento no ambiente do Data Center da CONTRATADA.					
Disponibilização de IP válido					
Detalhamento: <ul style="list-style-type: none">• O Serviço Hospedagem de equipamentos (Colocation) consiste na locação de infraestrutura física, necessária para a instalação de equipamentos, de propriedade do cliente que compreende:• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Espaço físico para rack;• Espaço em rack para instalação de equipamentos;• Energia elétrica contratada da concessionária local, com redundância de nobreaks e grupos geradores próprios;					



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">• Climatização do ambiente com equipamentos redundantes;• Sistema de controle de segurança e acesso às instalações;• Circuito Fechado de Televisão (CFTV);• Infraestrutura necessária para conectividade dos equipamentos do cliente ao ambiente do Data Center da CONTRATADA;• Acesso via INFOVIA MT para órgãos que estão conectados;• Proteção de firewall da CONTRATADA;• Redundância de Acesso com a Internet via AS-Autonomous System da CONTRATADA;• Segurança física do ambiente do Datacenter com controle de acesso;• Serviço de monitoramento ininterrupto da infraestrutura do Datacenter;• Equipe técnica especializada de atendimento, suporte e operação;• Elaboração periódica de diagnósticos do ambiente do Datacenter visando prevenir necessidades de adaptação ou ampliação.• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.	Manutenção de Aplicações
--	--------------------------

13. MANUTENÇÃO DE APLICATIVO TRANSACIONAL DE NEGÓCIO - Conjunto de atividades que integram processos, métodos e ferramentas utilizados para manutenção de aplicativos transacionais de negócio e seus artefatos associados (documentos de gestão do projeto, documento de definição do escopo, especificação de requisitos, regras de negócio, código fonte, etc.).

Detalhamento:

- Aplicativo transacional de negócio caracteriza solução computacional que disponibiliza automação, total ou parcial, de determinado processo(s) de negócio de uma determinada organização. Esta aplicação permite a organização ampliar controle e gestão de seu(s) processo(s) de negócio, provendo ambiente de maximização de eficiência organizacional.
- O Serviço poderá ser caracterizado como manutenção evolutiva/preventiva/corretiva de aplicativo transacional de negócio existente e deverá ser caracterizado no ato da contratação.
- Dependendo desta caracterização poderá incorporar também serviços de sustentação do sistema, visando manter o seu estado normal de operação. A sustentação engloba, também atividades preventivas, investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais.
- A composição integrada para manutenção e disponibilização da solução é caracterizada na forma abaixo:
 - Equipe técnica – funcional e não-funcional;
 - Processo de Desenvolvimento de Software e seus artefatos e tecnologias participantes;
 - Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento;

PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>26</u>
Rub. <u>8</u>



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">○ Ferramentas de apoio ao desenvolvimento;○ Ambientes específicos de desenvolvimento, testes, homologação e Produção.● SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações ou através da ferramenta Redmine disponibilizada para registro e acompanhamento das demandas.	Acesso como Gerenciador de Projetos
<p>14. SOLUÇÃO DE GOVERNANÇA - Plataforma estruturada para gestão de projetos, programas, portfólio, plano de ação, plano setorial de tecnologia da informação planejamento estratégico e metas corporativas.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fornecimento de ferramenta Project and Portfolio Management (PPM), visando disponibilizar as soluções para gestão de projetos, planejamento estratégico, metas corporativas e planejamento setorial de TI (PSTI).● A ferramenta compreende:<ul style="list-style-type: none">○ Gestão de demandas;○ Processos de gerenciamento de projetos, iniciação, planejamento, execução e encerramento, monitoramento e controle;○ Incluindo escopo e toda parte textual do plano de projeto, eventos de comunicação, pessoas, riscos, gerenciamento de partes interessadas, cronograma, controle de linha de base, solicitação de mudança;○ Relatórios e dashboards;○ Permite anexar e controlar versionamento de arquivos;○ Notificação por e-mail.○ Mapa estratégico com painel de indicadores, (necessário custo adicional para implementação do mapa estratégico);○ Manutenção dos elementos que compõe o planejamento estratégico: dimensão estratégica, escopo estratégico, perspectiva, objetivo estratégico, iniciativas/projetos e indicadores estratégicos;○ Permite realizar as medições temporais dos indicadores estratégicos (KPIs).○ Painel de visualização da estratégia em nível hierárquico: Revisão Estratégica.○ Processos do SETI, criação e manutenção do Plano setorial de T.I., monitoramento do plano setorial de T.I (órgão central), gestão dos planos setoriais de T.I, alinhamento estratégico, inventário de T.I (anexos), solicitação de mudança, priorização de iniciativas e ações, Alinhamento com o Plano de trabalho Anual (PTA).○ Relatório do PSTI.○ Material didático em formato digital,	Acesso como Visualizador de Projetos



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">○ Explanação da operação das funcionalidades da ferramenta percorrendo todos os processos;○ Realização de exercícios que simule o uso real;○ Material didático em formato digital;○ Explanação da operação das funcionalidades da ferramenta percorrendo todos os processos;○ Realização de exercícios que simule o uso real;○ Solicitação de criação de relatórios, definição de fluxo de processos, alteração de formulários, entre outros.○ As customizações solicitadas serão avaliadas antes de aprovadas sua realização.○ Criação e manutenção de planos de ação com seus respectivos itens (as ações) e Painel de Acompanhamento Centralizado de todos os planos de ação.○ Treinamento na ferramenta com carga horária mínima de 16h;	<p>15. SERVIDOR VIRTUAL - Disponibilização de servidor virtual, escalável, eficiente e seguro, baseado em plataformas Windows ou Linux, na configuração que atende a necessidade do cliente e nos moldes de IaaS (Infrastructure as a Service).</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;• Infraestrutura de servidor virtual (VM-Virtual Machine) em infraestrutura de hardware e software de propriedade da CONTRATADA;• O dimensionamento será com base na quantidade de vCpu Memória sendo que prevalecerá o de maior quantidade;• Disponibilização de servidor dedicado para hospedagem de sites e sistemas aplicativos de propriedade ou licenciados pelo Cliente;• Fornecimento dos sistemas operacionais especificados no Check-List (Windows ou Linux), assim como a estrutura de suporte técnico operacional necessário para a sua instalação;• Os procedimentos e a estrutura de suporte técnico operacional, necessários para o processamento do serviço serão executados pelo cliente ou CONTRATADA, desde que devidamente explicitado no Contrato de Prestação de Serviços;• Configurações para conectividade do recurso a ser disponibilizado;• Monitoramento ininterrupto da infraestrutura;• Área de armazenamento de 40 Gigabytes para o SO e outras necessidades;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;
	<p>Servidor de Pequeno Porte (vRAM < 3GB e vCPU < 2)</p> <p>Servidor de Grande Porte (vRAM <= 8GB e vCPU <= CPU virtual (adicional))</p> <p>Memorial virtual (adicional)</p> <p>Disponibilização de IP válido para saída de internet</p>
	<p>G-Suite – Basic</p>



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

<p>informações.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela operadora.• Diferentes serviços da solução como:<ul style="list-style-type: none">○ Email;○ Agenda;○ Editor de documentos;○ Comunicação;○ Drive;○ Treinamento inicial na ferramenta (noções básicas);○ Gerenciamento dos usuários cadastrados;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações. <p>17. SOLUÇÃO DE SEGURANÇA DE COMPUTADORES - Disponibilização de solução gerenciada de antivírus para estação de trabalho e servidores.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• O Serviço de antivírus consiste na disponibilização de um agente de segurança para que seja instalada em cada estação/servidor da rede do cliente. Esse agente receberá do servidor de antivírus as atualizações constantes sobre novas pragas virtuais e fará a verificação da máquina para encontrar vestígios de software maliciosos. A solução de antivírus compreende:<ul style="list-style-type: none">• Software central de administração de políticas de segurança;• Equipe técnica especializada de atendimento e suporte;• Configuração do ambiente de repositório;• Administração da solução de forma compartilhada;• Atualizações frequentes que garantem melhorias e novos recursos;• Implementação de políticas de segurança e perfis de usuário;• Treinamento básico na ferramenta para administradores;	<p>G-Suite - Business G-Suite – Enterprise G-Suite - Migração</p> <p>Agente para segurança de computadores</p>
--	--



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.• A equipe técnica decide, dependendo da utilização do cliente, se o mesmo irá ter em seu local um servidor slave, que se conecta ao servidor corporativo da CONTRATADA, ou se irá se conectar diretamente a este servidor sem a necessidade do slave.• Quando o órgão possuir um servidor slave, a equipe de TI do mesmo deve estar atenta as atualizações e mensagens de monitoramento que o sistema fornece para os mesmos. A CONTRATADA repassa avisos e informações para tais clientes sempre que os recebe do fornecedor.• Quando o órgão está conectado diretamente ao servidor corporativo da CONTRATADA o mesmo recebe as atualizações automaticamente e usa as regras globais que são criadas para todos. Caso seja necessário a CONTRATADA cria regras específicas para o cliente. Ficando a cargo do cliente apenas acompanhar o status e os avisos do agente instalado localmente nas suas máquinas.	
<p>18. CONECTIVIDADE COM A INTERNET - Provedimento de serviços de acesso à Internet compartilhado em banda larga redundante, garantindo, disponibilidade e estabilidade do serviço.</p> <p>Detalhamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• A CONTRATADA mantém infraestrutura central de rede (backbone) e links dedicados de conexão com a Internet em alta disponibilidade, condição exigida que estabelece a CONTRATADA como um AS (Autonomous System) caracterizado como exigência de conectividade de no mínimo duas operadoras-AS (Autonomous System), que promove a conectividade entre o AS CONTRATADA com a Internet. As conectividades físicas com as operadoras contratadas são de 02 (dois) links de acessos redundantes e passantes por caminhos distintos, garantindo a redundância e alta disponibilidade do serviço.• Compreende elementos deste Serviço:<ul style="list-style-type: none">○ Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;○ Infraestrutura e condições legais de um AS (Autonomous System);○ Provedor de acesso à Internet para os Órgãos do Governo do Estado de Mato Grosso, sendo gestora do domínio de Internet "mt.gov.br";○ Alta disponibilidade do serviço de conexão Internet;○ Infraestrutura central de rede (backbone) e links de Internet dedicados com duas operadoras;○ Disponibilização de IP público;○ Medição de tráfego de acesso nos links das Operadoras, com sistema de monitoramento da CONTRATADA;	Acesso à Internet



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

<ul style="list-style-type: none">○ Equipamentos de firewall redundantes;○ Equipe Técnica de suporte especializada para identificação e correção de falhas;• SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.	
---	--

PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>3</u>
Rub. _____



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

ANEXO III - INDICADORES DE DESEMPENHO

SERVIÇO	SLA	UND	COMO MEDIR
Servidor Virtual	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 95%.	%	Será medida a disponibilidade mensal de cada servidor virtual por meio de ferramentas de monitoramento. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês. Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Hospedagem de Aplicações	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 95%.	%	Será medida a disponibilidade mensal do ambiente compartilhado do servidor de aplicação, por meio de ferramentas de monitoramento. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Armazenamento de Informações	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 97%.	%	Será medida a disponibilidade mensal do ambiente da storage. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Backup de Dados	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 97%.	%	Será medida a disponibilidade mensal do ambiente dos servidores de backup. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

			Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Hospedagem de Equipamentos – Colocation	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 99%.	%	Será medida a disponibilidade mensal da infraestrutura do Datacenter (climatização, energia, parte lógica, etc..). A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 30 dias mês x 24 horas dia = 720 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Banco de Dados	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 97%.	%	Será medida a disponibilidade mensal do ambiente do servidor compartilhado de banco de dados. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Conectividade com a INTERNET	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 95%	%	Será medida a disponibilidade mensal dos links, equipamentos de roteamento BGP e firewall. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Conectividade a Rede INFOVIA MT	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 97%.	%	Será medida a disponibilidade mensal dos links da Infovia, dos equipamentos de conectividade e do Firewall. A cada trimestre será calculada a média com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

			UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Solução de Colaboração	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 99%.	%	Será obtido pela ferramenta do próprio fornecedor (Google) A cada trimestre será calculada a média com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 30 dias mês x 24 horas dia = 720 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Gerenciamento de Domínio	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 98%.	%	Será medida a disponibilidade mensal dos servidores de resolução de nome na Infovia e Internet. A cada trimestre será calculada a média com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Ambiente de interoperabilidade (X-Via)	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 98%.	%	Será medida a disponibilidade mensal, Através do serviço de monitoramento da disponibilidade da infraestrutura operacional da X-Via A cada trimestre será calculada a média com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
PPM – Solução de Governança	Disponibilidade do serviço no trimestre é de	%	Será medida a disponibilidade mensal, Através do serviço de monitoramento da disponibilidade da infraestrutura operacional da ferramenta PPM – Solução de Governança.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

	95%		A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ $UT = (22 \text{ dias mês} \times 12 \text{ horas dia}) + (4 \text{ dias mês} \times 4 \text{ horas dia}) = 280 \text{ horas mês}$ Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Soluções Corporativas como Serviço	Disponibilidade do serviço no trimestre é de 95%	%	Será medida a disponibilidade mensal, Através do serviço de monitoramento da disponibilidade da infraestrutura operacional do SEAP. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ $UT = (22 \text{ dias mês} \times 12 \text{ horas dia}) + (4 \text{ dias mês} \times 4 \text{ horas dia}) = 280 \text{ horas mês}$ Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Disponibilização de Informações Gerenciais	Disponibilidade trimestral do serviço é de 95%	%	Será medida a disponibilidade mensal do ambiente de BI, por meio de ferramentas de monitoramento. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$ $UT = 22 \text{ dias mês} \times 12 \text{ horas dia} = 264 \text{ horas mês}$ Sendo: Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)
Manutenção das Informações Gerenciais	Demandas de manutenção no trimestre, entregues no prazo é de 60%.	%	Será medida o atendimento mensal das demandas registradas, priorizadas e acordadas na ferramenta de chamados. A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre. Considera-se como uma demanda entregue quando for colocada em situação de homologação para o cliente. Com o percentual determinado pela quantidade de OS Fórmula: $PAD = 100 - ((QDFP / QDR) * 100)$



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

			<p>PAD = Percentual de Atendimento de Demandas no Prazo QDFP = Quantidade de Demandas Fora do Prazo QDR = Quantidade de Demandas Registradas</p>
Solução de Segurança de Computadores	Disponibilidade trimestral do serviço é de 95%.	%	<p>Será obtido pelo monitoramento mensal do status de servidor de antivírus.</p> <p>A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre.</p> <p>Fórmula: $Dm = ((UT-DT)/UT) \times 100$</p> <p>UT = 22 dias mês x 12 horas dia = 264 horas mês</p> <p>Sendo:</p> <p>Dm = Disponibilidade mensal (%) UT = Uptime (Tempo Total Esperado do Serviço) DT = Downtime (Tempo de Indisponibilidade)</p>
Desenvolvimento de Aplicativo Transacional de Negócio	Entregar os Serviços novos negociados com o cliente dentro do prazo acordado conforme entrega dos marcos definidos em contrato.	Cronograma	<p>Através de reunião de avaliação trimestral com o cliente.</p> <p>Confrontando os prazos estabelecidos em cronograma com o prazo de realização ocorrido.</p> <p>Considerar os eventos de reprogramação de prazos e pendências por parte do cliente para que a atividade possa ser executada.</p>
Manutenção de Aplicativo Transacional de Negócio	Demandas de manutenção no trimestre, entregues no prazo é de 60%.	%	<p>Será medido o atendimento mensal das demandas registradas, priorizadas e acordadas na ferramenta RedMine.</p> <p>A cada trimestre será calculada a média, com base na medição de cada mês que compõe o trimestre.</p> <p>Considera-se como uma demanda entregue quando for colocada em situação de homologação para o cliente.</p> <p>Com o percentual determinado pela quantidade de OS</p> <p>Fórmula: $PAD = 100 - ((QDFP / QDR) * 100)$</p> <p>PAD = Percentual de Atendimento de Demandas no Prazo QDFP = Quantidade de Demandas Fora do Prazo QDR = Quantidade de Demandas Registradas</p>
Consultoria Técnica	Entregar os Serviços novos negociados com o cliente dentro do prazo acordado conforme	Cronograma	<p>Através de reunião de avaliação trimestral com o cliente. Confrontando os prazos estabelecidos em cronograma com o prazo de realização ocorrido.</p> <p>Considerar os eventos de reprogramação de prazos</p>



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

	entrega dos marcos definidos em contrato		e pendências por parte do cliente para que a atividade possa ser executada.
--	---	--	--



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO.

1 – DA ANÁLISE E APROVAÇÃO:

1.1 Analisamos e aprovamos o Termo de Referência nº 09/2020/SUTIS/SAAS/SEPLAG, PLANILHA e PROCESSO INICIAL, sendo constatada a regularidade legal da proposta.

2 – DA AUTORIZAÇÃO:

2.1 Analisado e aprovado o Termo de Referência nº 09/2020/SUTIS/SAAS/SEPLAG inerente e face aos processos e documentos vinculantes, AUTORIZO os procedimentos legais para realização da aquisição, cujos atos procedimentais e contratação devem obediência às condições e termos previstos no presente Termo de Referência supracitado, processo administrativo inerente e legislação vigente.

Data: _____/_____/2020.



Basílio Bezerra Guimarães dos Santos
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão