

**TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de serviços de Apoio à Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para atender às necessidades da AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, de acordo com as especificações e definições constantes deste **TERMO DE REFERÊNCIA** e seus **APÊNDICES**.

| SERVIÇO DE APOIO À GOVERNANÇA DE TIC (CATSER 27324) |      |  |  |            |
|---|------|--|--|------------|
| Lote  | Item | Descrição                                      | Unidade                                | Quantidade |
| 1   | 1    | Planejamento estratégico, tático e operacional | UST<br>(Unidade de<br>Serviço Técnico) | 17.256     |
|   | 2    | Definição de padrões e projetos de TIC         |  | 18.462     |
| TOTAL DE UST ANO                                    |      |  |  | 35.718     |

**2. DA JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO**

**2.1.** A Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC tem se tornado de vital importância para manter e apoiar no uso crescente da informação, o aumento da produtividade e a agilidade no processo de decisão, em virtude dos recursos tecnológicos em soluções e serviços computacionais que estão relacionados com diversos níveis de decisão de uma organização, dentre eles, o Estratégico.

**2.2.** A Superintendência de Tecnologia da Informação - SUTEC desempenha importante papel para que a ANTT alcance os objetivos organizacionais e execute os seus processos de negócios, o que requer a busca por uma gestão cada vez mais profissional e efetiva que assegure que os investimentos na área estejam sendo utilizados com mais eficácia, eficiência e efetividade.

**2.3.** A SUTEC vem evoluindo de um posicionamento clássico de suporte ao usuário, fornecimento de sistemas transacionais, manutenção de infraestrutura computacional e de custodiante de bases de dados, para um lugar de desempenho estratégico dentro da ANTT que possa prover a Governança das Informações; o que exige uma aplicação efetiva de TIC e pressupõe a integração entre a estratégia de TIC alinhada aos objetivos estratégicos da ANTT.

**2.4.** Assim, para alcançar seus objetivos estratégicos, definidos no Mapa Estratégico, torna-se imprescindível que a ANTT mantenha seu ambiente tecnológico em perfeitas condições

operacionais e gerenciais, no intuito de aprimorar a gestão e a governança de TIC da SUTEC, sempre alinhada à governança institucional da ANTT, bem como planejar os investimentos necessários em tecnologia para o alcance dos objetivos estratégicos da Agência.

**2.5.** Desta forma, para que a SUTEC possa implantar/aprimorar o modelo de Governança de Tecnologia da Informação, com base em modelos já consagrados no mercado que visam orientar os processos de trabalho da SUTEC aos serviços prestados pela Agência à sociedade, faz-se necessária a contratação de serviços que permitam definir o Sistema de Governança de TI da SUTEC, que seja formalmente instituído por meio da Política de Governança de TI e composto por um conjunto de viabilizadores necessários para avaliar, dirigir e monitorar a gestão e o uso da TI, de forma a proporcionar o aprimoramento contínuo e gradual da Governança de TI alinhada à Governança Institucional na ANTT.

**2.6.** De acordo com a norma ABNT NBR ISO/IEC 38500, que estabelece um modelo para a Governança Corporativa de TI, no qual o COBIT 5 se baseia, a Governança Corporativa de TI é definida como:

*“O sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado. A governança corporativa de TI envolve a avaliação e a direção do uso da TI para dar suporte à organização no alcance de seus objetivos estratégicos e monitorar seu uso para realizar os planos. A governança inclui a estratégia e as políticas para o uso de TI dentro de uma organização.”*

**2.7.** A contratação de Serviços de apoio à Governança de TIC para a área de Tecnologia da Informação da ANTT, tem como finalidade a consecução das atribuições conferidas à Superintendência de Tecnologia da Informação (SUTEC), por meio da Resolução nº 5.888, de 12 de maio de 2020, que aprova o Regimento Interno da Agência Nacional de Transportes Terrestres, cujas competências compreendem, dentre outras:

*“Da Superintendência de Tecnologia da Informação*

*Art. 41. À Superintendência de Tecnologia da Informação compete:*

*I - propor à Diretoria Colegiada a **priorização de atividades e projetos a serem desenvolvidos na matéria, em alinhamento com os instrumentos de planejamento institucional e os específicos da área de Tecnologia da Informação;***

*(...)*

*III - **propor e elaborar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e demais instrumentos de governança;***

*IV - **incentivar o uso racional dos recursos de tecnologia da informação, com vistas à melhoria da qualidade e da produtividade do ciclo da informação;***

*(...)*

*VI - **suprir e dar suporte às áreas da ANTT com recursos de informática e sistemas de informação necessários ao desenvolvimento das atividades finalísticas e de gestão interna;***

*(...)*

*X - atuar na implementação e padronização de diretrizes, práticas, processos e operações de gerenciamento de projetos de tecnologia da informação; e*  
*XI - propor e elaborar a proposta orçamentária de tecnologia da informação.*  
*Parágrafo único. A Superintendência de Tecnologia da Informação deverá elaborar planos e propostas a serem submetidos à Diretoria Colegiada, com base em demandas e prioridades levantadas de maneira estruturada nas demais unidades da ANTT."*

**2.8.** Ressalte-se ainda que, conforme previsto na Deliberação nº 270, de 12 de maio de 2020, a SUTEC, para desempenho de suas atividades, contará com uma Gerência de Governança e de Sistemas de Informação (GESIG), que terá como atividades centrais a coordenação e o desenvolvimento dos planos, programas e projetos da área de tecnologia da informação.

*"Art. 9º Estão vinculadas à Superintendência de Tecnologia da Informação, as seguintes gerências:*

*(...)*

*II - Gerência de Governança e de Sistemas de Informação (Gesig)*

*§1º ...*

*§2º A Gerência de Governança e de Sistemas de Informação tem como atividades centrais a coordenação e o desenvolvimento dos planos, programas e projetos da área de tecnologia da informação."*

**2.9.** Importante destacar que por meio da contratação pretendida, buscar-se-á atendimento ao que prevê a Portaria SGD/ME nº 778/2019, em seu art. 1º, acerca da implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISF.

*"Art. 1º Os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal deverão adotar medidas para implantar, desenvolver e aperfeiçoar a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, conforme disciplinado nesta Portaria."*

**2.10.** De acordo com a Portaria em comento, em seu art. 3º, a governança de TIC deverá ser implantada em consonância com os seguintes princípios:

- I. foco nas partes interessadas;*
- II. TIC como ativo estratégico;*
- III. gestão por resultados;*
- IV. transparência;*
- V. prestação de contas e responsabilização; e*
- VI. conformidade.*

**2.10.1.** Os princípios elencados acima preveem, dentre outros, o seguinte:

- a) foco nas partes interessadas: as estruturas de governança e gestão de TIC, bem como as estratégias, os planos, projetos e serviços de TIC, deverão ser desenvolvidos tendo como principal insumo as necessidades das principais partes envolvidas no uso de TIC (sociedade, alta administração e áreas de negócio da organização), alinhadas aos objetivos do setor público;
- b) TIC como ativo estratégico: a governança de TIC deve ser implantada buscando o papel estratégico da TIC para contribuir, de maneira eficaz, com a sustentação dos serviços públicos providos pela organização e com a viabilização de novas estratégias;
- c) gestão por resultados: as ações relacionadas à governança de TIC deverão ser implantadas considerando mecanismos para a medição e o monitoramento das metas de TIC, permitindo que a função de governança possa validar, direcionar, justificar e intervir nas estratégias e ações de TIC da organização, realizando benefícios com otimização de custos e riscos;
- d) transparência: o desempenho, os custos, os riscos e os resultados das ações empreendidas pela área de TIC deverão ser medidos pela função de gestão de TIC e reportados à alta administração da organização e à sociedade por meio de canais de comunicação adequados, provendo transparência à aplicação dos recursos públicos em iniciativas de TIC e propiciando amplo acesso e divulgação das informações;
- e) prestação de contas e responsabilização: os papéis e responsabilidades acerca das tomadas de decisão que envolvem os diversos aspectos de TIC deverão ser definidos, compreendidos e aceitos de maneira clara e sem ambiguidade, de forma a assegurar a adequada prestação de contas das ações, bem como a responsabilização pelos atos praticados; e
- f) conformidade: as ações relacionadas à governança de TIC deverão contribuir para que as ações de TIC cumpram obrigações regulamentares, legislativas, legais e contratuais aplicáveis.

**2.11.** Destaca-se que referida necessidade se justifica ainda pelo fato de que o Tribunal de Contas da União - TCU, em levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual foram verificados aspectos relativos ao planejamento estratégico institucional e de TI, estrutura de pessoal, segurança da

informação, processo de contratação de bens e serviços de TI, constatou que a situação de Governança de TI na APF está longe da situação ideal. A contratação permitirá o aperfeiçoamento e melhoria do nível de Governança e Gestão de TIC no âmbito da ANTT, em virtude do Acórdão TCU nº 588/2018 - Plenário, no qual apresenta o Relatório de Levantamento da situação da governança e gestão de tecnologia da informação, contratações, pessoas e resultados na Administração Pública Federal.

**2.12.** Elevada a uma posição mais estratégica dentro da estrutura organizacional da ANTT, a Superintendência de Tecnologia da Informação poderá desempenhar seu papel de uma forma mais completa, com visão sistêmica e estratégica, auxiliando nas tomadas de decisões da ANTT, promovendo a efetividade na utilização de recursos (tecnológicos, humanos, orçamentários), visando à otimização nos serviços ofertados e dos processos internos, gerando a confiabilidade, autenticidade e a qualidade da informação e da gestão pública. Assim, por consequência, haverá agregação de valores da TI como: integridade, inovação, foco em resultados, sustentabilidade, conformidade, disponibilidade, confidencialidade, confiabilidade, eficiência e efetividade.

**2.13.** As necessidades específicas da SUTEC podem ser consolidadas, dentre outras, em:

- a) Mapear, monitorar e avaliar os processos de TIC, considerando o alinhamento com as definições institucionais relacionadas à gestão de processos da ANTT;
- b) Identificar, avaliar e mitigar os riscos envolvidos nos processos de TIC, de forma a implementação da Gestão de Riscos da área de tecnologia, considerando o alinhamento com as definições institucionais relacionadas à gestão de riscos da ANTT;
- c) Modernizar e qualificar os atos da área de TIC;
- d) Mapear contratações de TIC, custos envolvidos e resultados apresentados;
- e) Identificar melhorias ao ambiente tecnológico da ANTT, identificando oportunidades de recursos e serviços de TIC;
- f) Identificar necessidades de capacitação dos servidores da área de tecnologia;
- g) Avaliar os processos de fiscalização e gestão de contratos;
- h) Levantar indicadores de desempenho dos recursos técnicos, administrativos, orçamentários e de serviços da área de tecnologia;
- i) Medir e monitorar a efetividade dos serviços prestados pelos contratos e do uso das aquisições realizadas;
- j) Otimizar e controlar Ativos, Recursos e Capacidades de TI;

- k)** Alinhar a TI à estratégia organizacional;
- l)** Aprimorar o sistema de gestão com as melhores práticas;
- m)** Criar base de comunicação e transparência, para registro do desempenho, custos, riscos e resultados das ações empreendidas pela área de tecnologia;
- n)** Consolidar as informações e processos da área de tecnologia, de forma a subsidiar Auditoras Internas.

**2.14.** As necessidades elencadas visam dotar a SUTEC de informações tempestivas para subsidiar a tomada de decisão, bem como dar transparência das ações às partes interessadas e definir e estabelecer processos para implementar as políticas e entregar os resultados esperados, bem como para garantir a continuidade das ações, melhorando o serviço prestado pela TI que suportam os processos de negócio da ANTT.

**2.15.** Desta forma, procurar-se-á a elaboração e execução de plano de melhoria da governança e da gestão de TI da ANTT, com base em critérios de risco e análise de custo x benefício, de modo que as práticas e medidas a serem adotadas tenham como foco principal a evolução do desempenho organizacional, sobretudo na prestação de serviços públicos à sociedade.

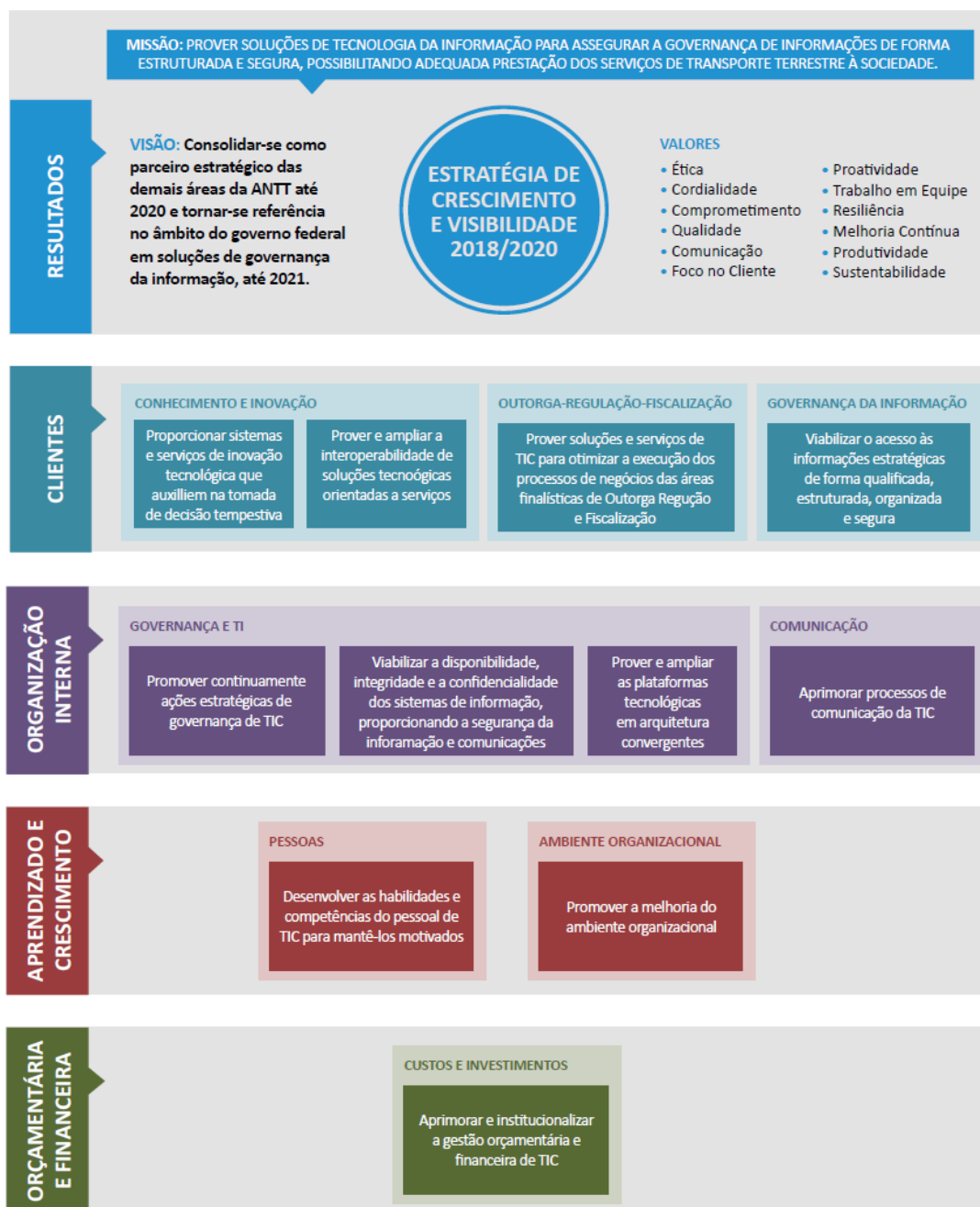
**2.16.** Neste sentido, a contratação de Serviços de Apoio à Governança de TI torna-se imprescindível para que a SUTEC atinja os seus objetivos estratégicos, alinhados aos objetivos estratégicos da ANTT, sendo um marco importante para o estabelecimento de um processo de Governança de TI no âmbito da área de tecnologia da Agência, em consonância com as determinações legais e com o conjunto de políticas públicas que têm sido elaboradas para o serviço público federal.

**2.17.** A contratação se baseou no alinhamento à missão e aos objetivos e estratégicos da ANTT, e principalmente no estabelecido no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI (2018-2020):

| <b>Planejamento Estratégico - 2020-2030</b>   |   |
|---|---|
| OPG2 - Aperfeiçoar processos, normativos e marco regulatório, com base em evidências, no uso intensivo de tecnologia da informação e na participação social |   |
| <b>Objetivo Estratégico PDTI 2018-2020</b>  | <b>Necessidades elencadas no PDTI 2018-2020</b> |
| OETI2 - Prover e ampliar a interoperabilidade de soluções tecnológicas orientadas a serviço.  | N32 - Prover mecanismos de Gestão dos projetos  |

|   |  |
|---|--|
| OETI3 - Prover soluções e serviços de TIC para otimizar a execução dos processos de negócios das áreas finalísticas de outorga, regulação e fiscalização. | N31 - Viabilizar a implementação das metodologias nas áreas  |
| OETI5 - Promover continuamente ações estratégicas de governança de TIC  | N07 - Elaborar o Modelo de Governança da Informação<br>N26 - Monitorar a utilização da PGDS no desenvolvimento de soluções<br>N27 - Formalizar a deliberação de contratação<br>N33 - Realizar Gestão de Riscos |
| OETI6 - Viabilizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação proporcionando a segurança da informação.              | N10 - Consolidar o processo de monitoramento contínuo entre as equipes   |
| OETI8 - Aprimorar processos de comunicação da TIC   | N13 - Elaborar plano de divulgação dos processos da GETIN  |
| OETI9 - Desenvolver as habilidades e competências do pessoal de TIC para mantê-los motivados.   | N23 - Aumentar o conhecimento das áreas de Infra e Estratégia de Dados sobre o negócio da ANTT   |
| OETI11 - Aprimorar e institucionalizar a gestão orçamentária e financeira de TIC.   | N08 - Elaboração de proposta orçamentária  |

**2.18.** Diante do objetivo estratégico de TI de promover continuamente ações estratégicas de governança de TIC, a ANTT identifica na necessidade dos serviços propostos consonância com o previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2018/2020, em seus itens N07 - Elaborar o Modelo de Governança da Informação; N27 - Formalizar a deliberação de contratação e N33 - Realizar Gestão de Riscos, visando, ainda, o alinhamento aos objetos definidos no Mapa Estratégico de Tecnologia.



**2.19.** Ademais, visando obter maior grau de padronização, transparência e alinhamento com as diretrizes institucionais, é fundamental que a Governança de TI esteja em conformidade com as estratégias e mecanismos definidos pela ANTT em sua Governança Institucional e, assim, considera-se fundamental o alinhamento da Governança de TI com a Institucional.

**2.20.** Diante de todo o exposto, a Superintendência de Tecnologia da informação entende que a contratação dos serviços constitui recurso fundamental para o estabelecimento de um processo de Governança e Gestão de TI, alinhada à Governança Institucional e em consonância com as determinações legais e com o conjunto de políticas públicas que têm



sido elaboradas para o setor de transportes terrestres, de forma a aumentar a maturidade de Governança e Gestão TI da área de tecnologia da Agência, permitindo o alinhamento dos seus objetivos estratégicos com a missão institucional da ANTT.

## **2.21. DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS QUE RESULTARÃO DA CONTRATAÇÃO**

**2.21.1.** Dentre os principais resultados a serem alcançados com a contratação dos serviços de apoio à Governança de TI pode-se destacar:

a) Aperfeiçoar e melhorar o nível de Governança e Gestão de TIC no âmbito da ANTT, em virtude do Acórdão TCU nº 588/2018 - Plenário, no qual apresenta o Relatório de Levantamento da situação da governança e gestão de tecnologia da informação, contratações, pessoas e resultados na Administração Pública Federal;

b) Melhorar a pontuação no índice de governança de TI (iGovTI - <https://portal.tcu.gov.br/fiscalizacao-de-tecnologia-da-informacao/atuacao/perfil-de-governanca-de-ti/>), índice criado em 2010 com o propósito de orientar as organizações públicas no esforço de melhoria da governança e da gestão de TI;

c) Implementar o Plano de Gestão de Riscos, por meio do mapeamento dos possíveis eventos ou circunstâncias que possam impactar negativamente na execução dos projetos associados aos Objetivos Estratégicos de TI e considerando a metodologia institucional da ANTT para gestão de riscos;

d) Ampliar e melhorar a base de informação de projetos, processos, contratações, recursos e riscos inerentes à área de Tecnologia da Informação e Comunicações;

e) Melhorar o processo de gestão dos recursos tecnológicos, como hardware, software, aplicativos e serviços de terceiros;

f) Facilitar a automação da auditoria corporativa e de TI, agilizando a entrega de informação;

g) Permitir a avaliação regular da conformidade, da qualidade, da eficácia e da efetividade dos serviços prestados, por meio de Auditoria de TI;

h) Garantir conformidade dos processos de Governança e Gestão de TI com o marco regulatório aplicável (leis, normas e regulamentos) e com definições da Governança Institucional da ANTT.

## **2.22. DOS CRITÉRIOS DE PARCELAMENTO OU AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTES**

**2.22.1.** A contratação compreenderá um único grupo formado por dois itens para a prestação de serviço técnico especializado de apoio à Governança de TIC para a área de Tecnologia da Informação da ANTT, mensurados por meio de Unidade de Serviço Técnico - UST, divididos por tipo de processos: 1) Planejamento estratégico, tático e operacional e 2) Definição de padrões e projetos de TIC, estimados por tipo de serviço a ser realizado, a partir de atividades descritas no Catálogo de Serviços.

**2.22.2.** O critério pelo não parcelamento do objeto considerou as características técnicas, administrativas, operacionais e de segurança, bem como os riscos e níveis de serviços envolvidos. A garantia de padronização e integração entre os diversos tipos de atividades, projetos, procedimentos e padrões necessários ao ambiente de TI da Agência, também contribuíram para o não parcelamento do objeto.

## **3. DA NATUREZA DO OBJETO**

**3.1.** Trata-se de serviço contínuo, sem dedicação de mão de obra exclusiva, essencial para manter o funcionamento das atividades finalísticas da ANTT, de modo que sua interrupção comprometerá a prestação de serviço público da Agência e pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades da Administração e no cumprimento de sua missão institucional, conforme art. 15, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, transcrito abaixo:

*“Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.”*

**3.2.** O caráter contínuo dos serviços se deve pelos Tipos de Serviços a serem executados, havendo a necessidade de novos procedimentos ou tarefas pontuais, o que irá requerer a inclusão de novos serviços para suportá-los, com o objetivo de aprimorar a Governança de TIC, alinhada à Governança Institucional da ANTT.

## **4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1.** Os serviços são de natureza comum, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei nº 10.520/2002, podendo ser prestado por diversos fornecedores.

**4.1.1.** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios à área de competência legal da ANTT, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, compreendendo serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação, conforme estabelecido pelo inciso XXIII, art. 1º, da Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018, os quais são preferencialmente objeto de execução indireta.

**4.1.2.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ANTT, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

### **5.1. DAS QUANTIDADES**

**5.1.1.** As quantidades e serviços deverão obedecer às definições da tabela abaixo:

| SERVIÇO DE APOIO À GOVERNANÇA DE TIC |      |  |  |            |
|--------------------------------------|------|--|--|------------|
| Lote                                 | Item | Descrição                                      | Unidade                                | Quantidade |
| 1                                    | 1    | Planejamento estratégico, tático e operacional | UST<br>(Unidade de<br>Serviço Técnico) | 17.256     |
|                                      | 2    | Definição de padrões e projetos de TIC         |  | 18.462     |
| TOTAL DE UST ANO                     |      |  |  | 35.718     |

**5.1.1.1.** Os serviços de apoio à Governança de TIC serão executados sob demanda, mediante a abertura de ORDEM DE SERVIÇO (OS).

**5.1.2.** Os serviços de apoio à Governança de TI terão como objetivo diagnosticar, avaliar e monitorar a utilização da TIC na ANTT, de forma a possibilitar a reestruturação dos processos e métodos pertinentes, dentre outros, ao Gerenciamento de Projetos de TIC, Portfólio de TIC, Investimento de TIC, Recursos Financeiros/Orçamentários de TIC, conformidade de Contratações de TIC, Governança de TIC e Gestão de Riscos de TIC, analisando os riscos destes e suportando às áreas responsáveis pela gestão, no intuito de gerar informações para a Governança de TIC, com as suas definições, métricas e fluxos de trabalho alinhados com a Governança Institucional e definições estratégicas, táticas e operacionais relacionadas à consolidação do PDTIC, visando a automatização dos Processos de TI da área de Tecnologia da Informação e outros processos sob demanda da ANTT.

**5.1.3.** O dimensionamento do quantitativo de UST considerou, dentre outros parâmetros, o nível de complexidade das atividades a serem executadas, em virtude da realização de

um serviço ou entrega de um produto ou artefato, com duração predefinidas. A UST será baseada inteiramente em entregáveis documentados e no atingimento de metas específicas, quantitativas e qualitativas, determinadas na emissão das Ordens de Serviço.

**5.1.4.** No caso da necessidade de inclusão de novos serviços, o remanejamento de UST será em razão do redirecionamento estratégico do órgão. Ao final dos 12 (doze) primeiros meses a gestão deverá avaliar a necessidade de ajustes no catálogo, podendo ocorrer acréscimos ou supressões de determinados processos e/ou atividades, a fim de melhor atender as demandas de serviços do ambiente tecnológico da Agência. Diferente desse período, a gestão deverá avaliar as adequações dos serviços sempre que entender necessários, a fim de garantir a viabilidade do projeto e o alcance dos resultados esperados.

**5.1.5.** Essa previsão visa dimensionar os quantitativos reais de horas e atividades necessárias ao atendimento das necessidades elencadas no Estudo Técnico.

**5.1.6.** Caso identificada a necessidade de ajuste no quantitativo de UST dos serviços e atividades propostas no Catálogo de Serviços (**APÊNDICE “B”**) ou a necessidade de inclusão e/ou exclusão de novos serviços, este ajuste poderá ocorrer desde que não superem a estimativa total de UST inicialmente contratada para cada item, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo, não havendo o remanejamento de quantitativo de um item para o outro. Eventuais necessidades de acréscimos ou supressões deverão ser justificadas observando os percentuais legais previstos e mediante Termo Aditivo.

**5.1.7.** A necessidade de ajuste é previsível visto que a execução de alguns serviços poderá gerar a necessidade de novos procedimentos ou tarefas, sendo necessária a inclusão de novos serviços para suportá-los, com o objetivo de aprimorar a Governança de TIC da área de Tecnologia da Informação da ANTT e dimensionar melhor o Catálogo de Serviços.

## **5.2. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO OBJETO**

**5.2.1.** O detalhamento específico dos serviços do objeto encontra-se descrito no **APÊNDICE “A”**, deste TERMO DE REFERÊNCIA.

## **5.3. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

### **5.3.1. DESCRIÇÃO GERAL**

**5.3.1.1.** O escopo do objeto da contratação envolve a prestação de serviços técnico especializado de apoio à Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT, em grau crescente de especialização. Desta forma, a CONTRATADA deverá possuir o

conhecimento e capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia dos produtos elaborados (entregáveis), de acordo com as definições, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos, visando a melhoria dos processos internos da área de tecnologia e o fortalecimento da Governança de TIC, alinhada à Governança Institucional da Agência, em conformidade às regras de negócios e arcabouço legislativo relevante aos processos abordados.

**5.3.1.2.** A CONTRATADA deverá utilizar as **melhores práticas de TI e de governança de TI**, como o **COBIT** (*Control Objectives for Information end Relatet Technology*); normas **ISO 38.500**, que versa sobre a governança corporativa de tecnologia da informação; **PMBOK** (*Project Management Body of Base*); **BSC** (*Balanced Scorecard*), **BPM** (*Business Process Management*), dentre outras, de forma a proporcionar a melhoria nos processos de governança de TI da Agência.

**5.3.1.3.** O modelo adotado para essa contratação é o de entrega de resultado, sendo adotada uma única unidade de referência (UST – Unidade de Serviço Técnico) atrelada a tarefas com complexidade e duração predefinidas.

**5.3.1.4.** A CONTRATADA deverá possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude os serviços, viabilizando a execução das tarefas demandadas, considerando suas características, esforço e complexidade de execução, de acordo com o Catálogo de Serviços e Perfis Profissionais definidos neste Termo de Referência e seus Apêndices.

**5.3.1.5.** A adoção da referência única facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o custo de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda.

**5.3.1.6.** O nível de complexidade de uma tarefa determina o grau de expectativa e prioridade necessária para cumprimento de cada rotina, e, por consequência, a indicação do peso para cada uma das complexidades.

**5.3.1.7.** Proporcionalmente à elevação do nível de complexidade dos Entregáveis Operacionais, da duração especificada como Entregável Temporal e da criticidade dos Entregáveis Materiais, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda.

**5.3.1.8.** A contratação dos serviços será dimensionada por resultados alcançados, por meio do estabelecimento de metas e níveis de serviços, vedando a contratação de postos de

trabalho, em atendimento às orientações e recomendações dos órgãos de controle, bem como em consonância com prescrições constantes da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.

### **5.3.2. DO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE GOVERNANÇA DE TIC**

**5.3.2.1.** Durante a execução contratual, a ANTT fornecerá acesso à Plataforma ServiceNow, solução sistêmica integrada para gerenciar qualquer requisição de serviços ou fluxo de trabalho para gestão dos processos de governança de TIC.

**5.3.2.2.** A solução a ser disponibilizada pela ANTT permitirá a automatização dos processos da área de tecnologia da informação que elevam a Governança de TIC da ANTT, permitindo a extração de indicadores, armazenamento de produtos elaborados e a melhoria no nível de cumprimento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e Planejamento Estratégico de TIC (PETIC) da ANTT.

**5.3.2.3.** O acesso à ferramenta deverá ser disponibilizado ao Gestor do Contrato/Preposto e aos profissionais da CONTRATADA que executarão os serviços objeto do contrato a ser formalizado. Desta forma, a CONTRATADA deverá possuir profissionais especializados na ferramenta a ser disponibilizada pela ANTT.

**5.3.2.4.** A interação dos usuários à solução deverá ser realizada por meio de acesso autorizado pelo Gestor do contrato, conforme perfil de acesso a ser definido na reunião de alinhamento.

**5.3.2.5.** A CONTRATADA deverá ter experiência na Gestão e implementação de projetos em sistemas informatizados.

### **5.4. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**5.4.1.** Todos os produtos fornecidos como resultados dos serviços prestados serão de propriedade da ANTT, aplicando-se as restrições relativas aos direitos de propriedade intelectual e de direitos autorais, conforme regula a Lei nº 9.610/98.

**5.4.2.** Assegurar à ANTT, os direitos autorais da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais processos e produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da ANTT, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

## **6. DA EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

**6.1.** A **CONTRATADA** deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência.

**6.1.1.** Os serviços deverão ser prestados por profissionais com conhecimentos abrangentes e multidisciplinares em gestão de TI, e vivência nas melhores práticas de mercado na execução de serviços de governança de TI, aferição de conformidade e qualidade de produtos e serviços, conforme padrões mínimos exigidos e descritos no **APÊNDICE "C"**.

**6.1.2.** O conhecimento absorvido pelos profissionais da **CONTRATADA** deve ser repassado continuamente aos profissionais da **ANTT**, criando um ciclo de melhoria contínua na gestão de serviços.

**6.2.** O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto será de responsabilidade da **CONTRATADA** que deverá observar a quantidade mínima dos perfis exigidos, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

**6.3.** Será de responsabilidade da **CONTRATADA**, se necessário, a capacitação da equipe técnica para a perfeita execução dos serviços, correndo por sua conta todas as despesas com locomoção, diárias, passagens e demais despesas correlatas, sem quaisquer ônus para a **ANTT**.

**6.4.** Nos casos em que ficar constatado o descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá realizar a substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato da **ANTT**.

**6.5.** O perfil da equipe técnica e qualificação profissional mínima recomendada pela **ANTT** para a execução dos serviços contratados constam do **APÊNDICE "C"**, deste Termo de Referência.

## **7. DO MODELO DE EXECUÇÃO**

### **7.1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**7.1.1.** O modelo de prestação de serviços deverá estar previsto no Catálogo de Serviços, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços, detalhadas e executadas pela **CONTRATADA**.

**7.1.2.** Os serviços definidos no Catálogo de Serviços serão considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

**7.1.3.** Os serviços deverão ser executados por equipe técnica com perfil resolutivo com característica técnica multifuncional, podendo a equipe técnica atuar remotamente ou presencialmente, conforme necessidade da área de tecnologia da ANTT.

**7.1.4.** Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá entregar os produtos e artefatos definidos nas Ordens de Serviço emitidas.

**7.1.5.** Para o acompanhamento e gerenciamento dos serviços previstos no Catálogo de Serviços demandados a ANTT disponibilizará acesso à sistema informatizado.

**7.1.6.** A inclusão de novos serviços e/ou quaisquer alterações dos serviços homologadas ocorrerá sempre que a ANTT avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela referenciada no Catálogo de Serviços.

**7.1.6.1.** As inclusões serão discutidas em reunião, com a participação mínima do Gestor e Fiscais do Contrato na ANTT, e Preposto da CONTRATADA, na qual deverão ser definidos os serviços a serem desenvolvidos, documentos a serem entregues, indicadores de desempenho, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em Unidade de Referência.

**7.1.7.** Os novos serviços, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte do contrato, após justificativa e emissão de Termo Aditivo.

**7.1.8.** Anualmente e sempre que houver necessidade, deverá ser realizado um estudo dos serviços para avaliar a viabilidade de inclusão e/ou exclusão de novos serviços a serem disponibilizados para apoiar a Governança de TIC, de forma que esteja alinhada à governança institucional da ANTT, a fim de dimensionar melhor os serviços e atividades do Catálogo de Serviços.

## **7.2. DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO**

**7.2.1.** Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

**7.2.2.** Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato na ANTT e o Representante da CONTRATADA.



**7.2.3.** A reunião realizar-se-á na ANTT em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato na ANTT.

**7.2.4.** Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para os seus profissionais.

**7.2.5.** Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato na ANTT e assinada por todos os participantes.

**7.2.6.** A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares da ANTT quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências da ANTT e unidades vinculadas.

### **7.3. DA ORDEM DE SERVIÇO**

**7.3.1.** A execução dos serviços será realizada mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) e autorização do Gestor do Contrato.

**7.3.2.** Os serviços a serem demandados deverão estar pré-definidos no Catálogo de Serviços (**APÊNDICE "B"**), previamente identificados e relacionadas resumidamente na Ordem de Serviços (OS) - **APÊNDICE "H"**, e detalhadas por documento a ser entregue, indicadores de desempenho e pressupostos e restrições, com a composição do custo de cada serviço.

**7.3.3.** As Ordens de Serviço serão demandadas com uma estimativa de UST, especificando o serviço a ser executado, sendo definida a quantidade de UST para sua execução para cada Tipo de Serviço.

**7.3.4.** A OS registrará as etapas, os prazos, o detalhamento dos serviços, os custos estimados, as atividades previstas, os padrões a serem seguidos, os produtos a serem entregues, bem como demais informações técnicas necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA.

**7.3.5.** Após aprovação das demandas, o Gestor do Contrato encaminhará a OS para a CONTRATADA, bem como as informações necessárias para sua execução.

**7.3.6.** Cada demanda deverá ser executada atendendo as especificações e condições constantes deste Termo de Referência e melhores práticas, além das que constarem da OS.

**7.3.7.** A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no Catálogo de Serviço, sob pena de aplicação das penalidades previstas.

**7.3.8.** Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao Gestor do contrato, por escrito e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor do contrato, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, acatar ou não a justificativa, mediante a emissão de parecer. Durante o período de análise pelo Gestor do contrato, o prazo de atendimento ao demandado na OS será interrompido.

**7.3.9.** Caso não exista documentação de algum serviço demandado pela Ordem de Serviço, deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à ANTT para aprovação, passando a fazer parte do acervo da Agência.

**7.3.10.** As OS aprovadas deverão ser registradas na solução de gerenciamento e Governança de TI disponibilizada, contendo o detalhamento de todas as informações previstas, para acompanhamento dos Gestores e Fiscais do Contrato, bem como usuários autorizados.

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

**7.4.1.** O local de execução dos serviços será na Sede da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, localizada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8 - Brasília - DF, CEP: 70200-003.

#### **7.5. DO PRAZO DE EXECUÇÃO**

**7.5.1.** A execução dos serviços previstos no Catálogo de Serviços será formalmente demandada por Ordem de Serviço (OS) específica, emitida e autorizada pelo Gestor do contrato na ANTT, conforme sua necessidade.

**7.5.2.** Os prazos de execução, além de diretamente relacionados à complexidade dos serviços, serão considerados em razão do Nível Mínimo de Serviço.

**7.5.3.** Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido.

**7.5.3.1.** Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**7.5.4.** A CONTRATADA deverá apresentar, para análise e aprovação da ANTT, no prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos contados da data de assinatura do Contrato, o Plano de Configuração da Solução e Implantação dos Serviços, contendo o cronograma de todas as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, utilizando a Solução de Governança de TIC a ser disponibilizada pela ANTT.

**7.5.4.1.** A ANTT terá até 5 (cinco) dias úteis para aprovar o Plano de Configuração da Solução e Implantação dos Serviços.

**7.5.4.2.** Caso o Plano apresentado não seja aprovado pelo Gestor e Fiscais do Contrato na ANTT, a CONTRATADA terá até 3 (três) dias úteis para reformular o Plano de Configuração da Solução e Implantação dos Serviços, de acordo com as correções exigidas.

**7.5.4.3.** O Gestor e Fiscais do Contrato terão até 3 (três) dias úteis para aprovar o Plano de Implantação reformulado.

**7.5.4.4.** O Plano de Configuração da Solução e Implantação dos Serviços deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Macrocronograma a ser desenvolvido para a implantação de todos os serviços previstos neste Termo de Referência;
- b) Identificação dos modelos a serem utilizados;
- c) Configurações necessárias a serem realizadas na Solução de Governança de TIC a ser disponibilizada pela ANTT;
- d) Impactos e riscos; e
- e) Definição do pessoal técnico envolvido na execução dos serviços.

**7.5.5.** A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos:

| Descrição  | Início da execução                                     | Finalização da execução   |
|--|--|---|
| Reunião de alinhamento   | 1º dia útil a contar da data de assinatura do Contrato | Em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato            |
| Entrega do Plano de configuração e implantação dos serviços na Solução a ser disponibilizada pela ANTT | 1º dia útil a contar da data de assinatura do Contrato | Em até 15 (quinze) dias consecutivos, contados da data de assinatura do Contrato  |
| Período de estabilização   | 1º dia útil a contar da data de assinatura do Contrato | Em até 90 (noventa) dias consecutivos, contados da data de assinatura do Contrato |

|   |   |   |
|---|---|---|
| Disponibilização dos canais de comunicação                  | 1º dia útil a contar da data de assinatura do Contrato      | Em até 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de assinatura do Contrato                         |
| Início dos Serviço de apoio à Governança de TIC             | 1º dia útil a contar da data de emissão da Ordem de Serviço | Conforme definição contida em Ordens de Serviços correspondentes a cada demanda                       |
| Serviço de suporte técnico à equipe de fiscalização da ANTT | No 1º (primeiro) dia após a aprovação do Plano de Trabalho  | 12 (doze) meses, observada a vigência contratual, contados a partir da aprovação do Plano de Trabalho |

## 7.6. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

**7.6.1.** A adoção de Nível Mínimo de Serviço (NMS), vinculados às ordens de serviços, tem como finalidade definir claramente os objetivos, produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas.

**7.6.2.** Os Níveis Mínimos de Serviço são critérios para aferir e avaliar os diversos indicadores relacionados com os serviços contratados.

**7.6.3.** No Nível Mínimo de Serviço está definida a maneira pela qual estes fatores serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

**7.6.4.** A aferição e a avaliação dos serviços prestados dar-se-á mensalmente pela ANTT e serão apresentadas por meio de relatório apresentada pela CONTRATADA.

**7.6.5.** A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela fiscalização da ANTT, configura-se como não cumprimento do Nível Mínimo de Serviço, sendo neste caso aplicada as glosas previstas neste Termo de Referência, levando-se em consideração a dedução no pagamento da fatura estipulada na tabela de indicadores de níveis mínimos de serviço.

**7.6.6.** A simples aplicações de glosas por descumprimento do acordo de nível de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

**7.6.7.** O Gestor e/ou Fiscais do Contrato acompanharão a execução dos serviços prestados junto aos recursos disponibilizados pela CONTRATADA e emitirá Parecer Técnico com as atividades desenvolvidas mensalmente, nos termos do **APÊNDICE “D”** que trata do Acordo de Níveis de Serviços.

## **7.7. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

**7.7.1.** Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da ANTT.

**7.7.2.** A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da ANTT, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual, sendo que a cada novo processo, procedimento, norma, instruções de trabalho e/ou base de conhecimento, dentre outros, deverão ser geradas documentações para atualização do conhecimento da equipe da ANTT.

## **7.8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**7.8.1.** O **CONTRATO** terá vigência de **12 (doze) meses** a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, mediante aditivo contratual, desde que devidamente comprovada a necessidade e a vantagem da prorrogação.

**7.8.2.** Caso ocorram renovações contratuais, a **CONTRATADA** deverá apresentar as garantias financeiras pertinentes aos itens objeto da renovação, devendo ainda, manter-se nas mesmas condições de habilitação previstas, mantendo os mesmos critérios e condições de qualidade para a execução dos serviços.

## **7.9. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

**7.9.1.** O regime de execução ocorrerá por execução indireta através de empreitada por preço unitário.

## **8. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **8.1. DA GESTÃO DO CONTRATO**

**8.1.1.** A ANTT, por meio de representantes nomeados, fiscalizará a execução do contrato, não importando essa fiscalização em redução ou supressão da responsabilidade da CONTRATADA por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas da ANTT, das quais a CONTRATADA tenha discordado por escrito.

**8.1.2.** Para isso, a ANTT registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando notificações à CONTRATADA, para a imediata correção das

irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

**8.1.3.** Objetivando assegurar à ANTT eficiente coordenação, a CONTRATADA obriga-se a indicar um representante e seu substituto eventual, para responder, perante a ANTT pelo gerenciamento técnico e operacional do contrato, até o total cumprimento das obrigações assumidas.

**8.1.4.** Para aperfeiçoar a fiscalização do contrato e agilizar o processo de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar no Plano de Configuração da Solução e Implantação dos Serviços, as configurações necessárias a serem realizadas na Solução de Governança de TIC a ser disponibilizada pela ANTT, de forma que seja disponibilizado um sistema de gestão de serviços passível de controlar as ordens de serviços abertas, fechadas e glosas.

**8.1.5.** Os serviços serão acompanhados por sistema informatizado de gestão e governança de TIC a ser disponibilizado pela ANTT, considerando as configurações informadas pela CONTRATADA em seu Plano de Configuração da Solução e Implantação dos Serviços. O Sistema deverá conter as informações sobre as OSs demandadas e autorizadas, bem como sobre o andamento da execução dos serviços, sendo que as informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados. Desta forma, a CONTRATADA deverá manter as informações do andamento dos serviços e execução contratual atualizadas no Sistema, durante a vigência contratual.

**8.1.6.** A CONTRATADA deverá incluir e manter atualizados todos os serviços constantes deste Termo de Referência no sistema de gestão e governança de TIC disponibilizado pela ANTT.

**8.1.7.** Em caso de indisponibilidade do sistema de acompanhamento dos serviços, a ANTT e CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços.

## **8.2. DOS PAPEIS E RESPONSABILIDADES**

### **8.2.1. PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**

**8.2.1.1. Gestor do Contrato:** Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional, relacionada ao processo de gestão do contrato.

**8.2.1.2. Fiscal Requisitante:** Servidor representante da SUTEC, indicado pela autoridade competente, responsável em fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

**8.2.1.3. Fiscal Técnico:** Servidor representante da SUTEC, indicado pela autoridade competente, responsável em fiscalizar tecnicamente o contrato.

**8.2.1.4. Fiscal Administrativo:** Servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente, responsável por fiscalizar os aspectos administrativos do contrato.

## **8.2.2. PELA CONTRATADA**

**8.2.2.1. Preposto:** Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à ANTT, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## **8.3. INTERAÇÃO ENTRE A ANTT E CONTRATADA**

### **8.3.1. Reuniões Periódicas**

**8.3.1.1.** Deverão ser realizadas reuniões periódicas para encerramento das etapas previstas no Termo de Referência, bem como recebimento dos serviços e produtos definidos.

**8.3.1.2.** As reuniões periódicas deverão ser realizadas nas instalações da sede da ANTT, em Brasília-DF, com a participação, no mínimo, do Gestor e fiscais do Contrato na ANTT e do Representante da CONTRATADA.

**8.3.1.3.** Todos os entendimentos das reuniões periódicas deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato na ANTT e assinada por todos os participantes.

### **8.3.2. Reuniões de Validações**

**8.3.2.1.** Deverá ser realizada uma reunião com o objetivo de verificar se as expectativas do Contrato foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

**8.3.2.2.** Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e Fiscais do Contrato na ANTT e o Representante da CONTRATADA.

**8.3.2.3.** A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias consecutivos e contados para o encerramento da vigência do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato na ANTT.

**8.3.3.** A comunicação entre a ANTT e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

**8.3.4.** A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

**8.3.5.** São instrumentos formais de comunicação entre a ANTT e a CONTRATADA:

- a) Ordens de Serviço;
- b) Termos de Recebimento;
- c) Chamado registrado na Central de Atendimento;
- d) Ofícios;
- e) Relatórios e Atas de Reunião;
- f) E-mail institucional/corporativo;
- g) Ferramenta de gestão de demandas;
- h) Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

**8.3.6.** A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, em até 10 (dez) dias, a contar da assinatura do contrato, os seguintes canais de atendimento:

- a) Telefone de contato;
- b) E-mail formal para comunicação;
- c) Estrutura de suporte com equipe de especialistas para acionamento e atendimento das demandas de suporte técnico.

**8.3.7.** A estrutura de suporte deverá prever recepção e tratamento diferenciado das demandas, por tipo de serviço e a possibilidade de acompanhamento pela ANTT de todo o processo de atendimento, podendo ser registradas na solução de gerenciamento e governança de TI a ser disponibilizada pela ANTT.

#### **8.4. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

**8.4.1.** Durante a vigência contratual, a CONTRATADA obrigará-se a prestar toda a assistência necessária por um período de até 3 (três) meses, que antecedem o encerramento do contrato, para que os serviços sejam repassados à ANTT ou empresa designada com vistas a garantir a disponibilidade e evitar a sua interrupção.



**8.4.2.** A CONTRATADA deverá elaborar até os 3 (três) meses a que se refere o subitem anterior um Plano de Transição Contratual que deverá contemplar todas as atividades necessárias ao repasse das informações necessárias para a continuidade dos serviços.

**8.4.3.** A proposta do Plano de Transição Contratual será validada pela ANTT e qualquer alteração será comunicada à CONTRATADA.

**8.4.4.** A falta de elaboração do Plano de Transição, retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas constantes neste Termo de Referência.

**8.4.5.** A ANTT reserva-se o direito de extinguir ou reduzir o período de transição contratual supracitados.

## **9. DO PREPOSTO**

**9.1.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar durante a vigência do **CONTRATO** um Preposto que servirá de interface junto à ANTT para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

## **10. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

**10.1.** Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a ANTT, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

**10.2.** É assegurada à ANTT a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado com a licitante vencedora.

## **11. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

**11.1.** A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, conforme disposto na **Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010** e **Decreto nº 7.746/2012**, da Casa Civil, da Presidência da República.

**11.2.** A CONTRATADA deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:

- a)** baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- b)** preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- c)** maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- d)** maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- e)** maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;
- f)** uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- g)** origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;
- h)** adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados;
- i)** administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;
- j)** conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços;
- k)** realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de redução de consumo de água e redução da produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- l)** disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- m)** orientar sobre o cumprimento, por parte dos funcionários, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários;
- n)** respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- o)** orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis existentes nas dependências da ANTT.

**11.3.** A licitante deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante deste Termo de Referência (**APÊNDICE “G”**), a ser apresentado na fase de aceitação da proposta.

**11.4.** A exigência visa atender aos dispositivos normativos, acima enumerados, bem como demais normativos acerca dos critérios de sustentabilidade socioambiental, de forma a estabelecer que a licitante promova ações ambientais por meio de treinamento de seus colaboradores, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, visando o cumprimento das ações estabelecidas neste Termo de Referência, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DA ANTT**

**12.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

**12.2.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

**12.3.** Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

**12.4.** Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

**12.5.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**12.6.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

**12.6.1.** exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

- 12.6.2.** direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 12.6.3.** considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 12.7.** Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 12.8.** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 12.9.** Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 12.10.** Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 12.11.** Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666/1993.
- 12.12.** A autoridade competente designará representantes para as funções de Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, conforme dispõe o art. 29 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.
- 12.13.** Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios constantes deste Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.
- 12.14.** Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas nos instrumentos convocatórios, de acordo com o que dispõe o art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.
- 12.15.** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

### **13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 13.1.** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

**13.2.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

**13.3.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a ANTT autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

**13.4.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

**13.5.** Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010.

**13.6.** Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos, quando aplicável: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**13.7.** Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à ANTT.

**13.8.** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

**13.9.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela ANTT ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

**13.10.** Paralisar, por determinação da ANTT, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

**13.11.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

**13.12.** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

**13.13.** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

**13.14.** Submeter previamente, por escrito, à ANTT, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do objeto da contratação.

**13.15.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

**13.16.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**13.17.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146/2015.

**13.18.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

**13.19.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

**13.20.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da ANTT.

**13.21.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

**13.22.** Assegurar à ANTT, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017:

**13.22.1.** O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à ANTT distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

**13.22.2.** os direitos autorais da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais processos e produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da ANTT, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

**13.22.3.** Todos os produtos fornecidos como resultados dos serviços prestados serão de propriedade da ANTT, aplicando-se as restrições relativas aos direitos de propriedade intelectual e de direitos autorais, conforme regula a Lei nº 9.610/98.

**13.23.** Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, compreendendo, inclusive, a capacitação dos técnicos da ANTT ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

**13.24.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à ANTT ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela ANTT.

**13.25.** Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à ANTT, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

**13.26.** Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

**13.27.** Apresentar à ANTT, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão a Agência e unidades vinculadas para a execução do serviço.

**13.28.** Atender as solicitações da ANTT quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento

das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

**13.29.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da ANTT.

**13.30.** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à ANTT toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

**13.31.** Relatar à ANTT toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

**13.32.** Deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na **Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010**.

#### **14. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

**14.1.** A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES e se compromete em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido desta Agência no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

**14.2.** Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e a AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (**APÊNDICE “K”**) para garantir a segurança das informações da ANTT.

**14.3.** A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

**14.4.** Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA (**APÊNDICE “L”**) em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

#### **15. DA SUBCONTRATAÇÃO**

**15.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.



## **16. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

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

## **17. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIOS**

**17.1.** É vedada a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

## **18. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

### **18.1. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**18.1.1.** No momento da contratação será realizada a nomeação, pela **ANTT**, de Comissão ou servidor do quadro para exercer a fiscalização do(s) Contrato(s).

**18.1.2.** O fornecimento dos materiais e/ou a execução dos serviços em desacordo com o objeto deste documento sujeitará a aplicação das sanções legais cabíveis.

**18.1.3.** Aplicar-se-ão à fiscalização e acompanhamento do Contrato todas as disposições constantes da **Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017**, do **art. 29** da **Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019**, do **art. 67** da **Lei nº 8.666/1993** e dos **arts. 10 e 11** do **Decreto nº 9.507/2018**.

**18.1.4.** A fiscalização, exercida por profissionais designados pela AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES nos termos do **Art. 67** da **Lei nº 8.666/1993**, não implica em corresponsabilidade, nem exime a CONTRATADA de responsabilidade.

**18.1.5.** O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

**18.1.6.** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do Contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

**18.1.7.** É assegurado à Fiscalização o direito de ordenar a suspensão dos serviços sem prejuízo das penalidades a que fica sujeito a **CONTRATADA** e sem que esta tenha direito a indenização, no caso de não ser atendida em até 4 (quatro) horas, a contar da comunicação pelo gestor do contrato, qualquer reclamação sobre defeito em serviço executado.

**18.1.8.** Caberá a Fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

## **18.2. DOS TESTES E INSPEÇÕES**

**18.2.1.** Os serviços serão recebidos após a avaliação dos relatórios de execução e validação dos entregáveis, conforme exigências deste documento. Todas as atividades devem ser relacionadas e fornecidas à FISCALIZAÇÃO da ANTT.

## **18.3. DAS INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

**18.3.1.** A **ANTT** poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a licitante vencedora esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

## **19. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**19.1.** A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo:

**19.1.1.** No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a **CONTRATADA** deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

**19.1.2.** O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico do contrato, conforme inciso I, art. 33 da IN SGD/ME nº 1/2019, podendo ainda ser realizado por fiscal setorial ou por equipe de fiscalização designada, após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

**19.1.2.1.** A ANTT realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar as revisões finais que se fizerem necessários.

**19.1.2.1.1.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

**19.1.2.1.2.** A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

**19.1.2.1.3.** O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

**19.1.2.2.** No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.

**19.1.2.2.1.** Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor e Fiscal Requisitante do Contrato para recebimento definitivo.

**19.1.2.2.2.** Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

**19.1.2.2.2.1.** Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

**19.1.3.** No prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Fiscal Requisitante e o Fiscal Técnico do Contrato deverão providenciar o recebimento definitivo, conforme inciso VIII, art. 33 da IN SGD/ME nº 1/2019, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

**19.1.3.1.** Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções; e

**19.1.3.2.** Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

**19.1.3.3.** O Gestor do Contrato, com base nas informações produzidas a partir do Termo de Recebimento Definitivo confeccionado pelos Fiscais Requisitante e Técnico do Contrato, comunicará a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

**19.1.4.** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

**19.1.5.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de até 7 (sete) dias úteis, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

**19.1.6.** Os serviços serão realizados em regime de preço unitário da unidade de medida definida, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela ANTT, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço (NMS) exigido para cada um dos serviços a serem demandados.

**19.1.7.** Os serviços serão acompanhados por sistema informatizado de gestão e governança de TIC a ser disponibilizado pela ANTT. O Sistema deverá conter as informações sobre as OSs demandadas e autorizadas, bem como sobre o andamento da execução dos serviços.

**19.1.8.** A CONTRATADA deverá apresentar, de forma complementar às informações disponibilizadas no sistema, relatório gerencial de serviços constando, dentre outras informações, os indicadores / metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, riscos abertos no mês ou incorridos e demais informações relevantes para a gestão contratual.

**19.1.9.A** CONTRATADA deverá apresentar, ainda, todos os entregáveis (produtos e artefatos) definidos na Ordem de Serviço.

**19.1.10.** Os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser aprovados pelos fiscais requisitante e técnico da ANTT e homologados pelo Gestor do contrato, sendo o modelo de remuneração baseado na homologação mensal de etapas de execução de Ordens de Serviço.

**19.1.11.** As Ordens de Serviço poderão ter uma previsão de execução de até 12 (doze) meses, com previsão de entregas e pagamentos parciais por período de execução dos serviços ou mensal (mês de referência), desde que, estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

**19.1.12.** Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pela ANTT no período de apuração, excluindo os valores glosados e pelo não atendimento dos indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviços de cada Ordem de Serviço.

**19.1.13.** Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados e cumpridos todos índices de desempenho definidos, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA.

**19.1.14.** A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo Gestor da ANTT.

**19.1.15.** No terceiro dia útil de cada mês, o Preposto deverá apresentar ao Gestor da ANTT, no sistema de gestão de serviços e Governança de TIC, o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês anterior.

**19.1.16.** O Gestor da ANTT analisará o Relatório de Serviços Executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados.

**19.1.17.** O Gestor da ANTT devolverá e disponibilizará no sistema de gestão de serviços e Governança de TI, em até 5 (cinco) dias úteis, o Relatório de Serviços Executados, aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos indicadores de desempenho do serviço, referente ao mês anterior.

**19.1.18.** Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços executados, mediante comunicação do Gestor do Contrato, o Preposto da CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados.

**19.1.19.** Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e CONCORDÂNCIA do Preposto com as correções informadas pelo Gestor da ANTT, o Preposto atualizará o Relatório de Serviços Executados, submetendo-o novamente à equipe de fiscalização da ANTT para validação, devendo aguardar comunicação formal do Gestor do Contrato para emitir a nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados.

**19.1.20.** Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA do Preposto com as correções informadas pelo Gestor da ANTT, o Preposto encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte da equipe de fiscalização e do Gestor na ANTT. Para os itens do relatório que ainda NÃO ESTÃO EM CONCORDÂNCIA, retirá-los do Relatório dos Serviços Executados e iniciar tratativas apartadas dos demais itens.

**19.1.21.** Os itens em CONCORDÂNCIA deverão seguir o processo para serem faturados.

## **20. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

### **20.1. DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

**20.1.1.** Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

| Descrição                             | Periodicidade | Condições de Pagamento  |
|---------------------------------------|---------------|---|
| Serviços de Apoio à Governança de TIC | Mensal        | Mediante a entrega dos produtos e artefatos previstos em cada Ordem de Serviço (OS) emitida, apresentação dos relatórios de serviços e USTs executadas, e a apresentação da NF. |

**20.1.2.** Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela CONTRATADA à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos servidores formalmente designados.

**20.1.2.1.** Dessa forma, o faturamento da CONTRATADA será exclusivamente pelos serviços efetivamente prestados de acordo com os níveis mínimos de serviços estabelecidos e entrega dos documentos (entregáveis) previstos em cada Ordem de Serviço.

**20.1.3.** As condições de pagamento seguirão a Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019. O pagamento somente será autorizado pelo Gestor do Contrato depois de assinado o Termo de Recebimento Provisório pelo Fiscal Técnico do Contrato e Termo de Recebimento Definitivo pelos Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade das Ordens de Serviço emitidas em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no Anexo XI - Do Processo de Pagamento, art. 67, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017.

## **20.2. DA FORMA DE PAGAMENTO**

**20.2.1.** O pagamento será efetuado pela ANTT no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

**20.2.1.1.** Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666/1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666/1993.

**20.2.2.** A emissão da Nota Fiscal/Fatura será **PRECEDIDA DO RECEBIMENTO DEFINITIVO** do serviço, conforme este Termo de Referência.

**20.2.3.** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/1993.

**20.2.3.1.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

**20.2.4.** O setor competente para proceder o pagamento verificará se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

**20.2.4.1.** o prazo de validade;

**20.2.4.2.** a data da emissão;

**20.2.4.3.** os dados do contrato e do órgão contratante;

**20.2.4.4.** o período de prestação dos serviços;

**20.2.4.5.** o valor a pagar; e

**20.2.4.6.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**20.2.5.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a ANTT;

**20.2.6.** Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

**20.2.6.1.** não produziu os resultados acordados;

**20.2.6.2.** deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

**20.2.6.3.** deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**20.2.7.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**20.2.8.** Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

**20.2.9.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da ANTT.

**20.2.10.** Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

**20.2.11.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a ANTT deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.



**20.2.12.** Persistindo a irregularidade, a ANTT deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

**20.2.13.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

**20.2.13.1.** Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da ANTT.

**20.2.14.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212/1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

**20.2.15.** É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

**20.2.16.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela ANTT, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **21. DO REAJUSTE**

**21.1.** Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

**21.1.1.** Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI)**, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**21.2.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**21.3.** Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

**21.4.** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

**21.5.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

**21.6.** O reajuste será realizado por apostilamento.

## **22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

**22.1.** De acordo com os termos definidos no Edital de licitação.

## **23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**23.1.** Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA que:

**23.1.1.** inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

**23.1.2.** ensejar o retardamento da execução do objeto;

**23.1.3.** falhar ou fraudar na execução do contrato;

**23.1.4.** comportar-se de modo inidôneo; ou

**23.1.5.** cometer fraude fiscal.

**23.2.** Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

**23.2.1. Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

### **23.2.2. Multa de:**

**23.2.2.1.** 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

**23.2.2.2.** 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

**23.2.2.3.** 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

**23.2.2.4.** 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

**23.2.2.5.** 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração a promover a rescisão do contrato;

**23.2.2.6.** as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

**23.2.3.** 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 2 (dois) anos;

**23.2.4.** Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

**23.2.4.1.** A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 23.1 deste Termo de Referência.

**23.2.5.** 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 ANTT pelos prejuízos causados;

**23.3.** As sanções previstas nos subitens 23.2.1, 23.2.3, 23.2.4 e 23.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

**23.4.** Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

**Tabela 1**

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA                              |
|------|--|
| 1    | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 2    | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3    | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4    | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5    | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

**Tabela 2**

| INFRAÇÃO                                  |  |      |
|---|--|------|
| ITEM                                      | DESCRIÇÃO  | GRAU |
| 1   | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;  | 5    |
| 2   | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;  | 4    |
| 3   | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;  | 3    |
| 4   | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;  | 2    |
| <b>Para os itens a seguir, deixar de:</b> |  |      |
| 5   | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;   | 2    |
| 6   | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;   | 1    |
| 7   | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | 3    |
| 8   | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;   | 1    |
| 9   | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA   | 1    |

**23.5.** Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/1993, as empresas ou profissionais que:

**23.5.1.** tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**23.5.2.** tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

**23.5.3.** demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

**23.6.** 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 8.666/1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784/1999.

**23.7.** As multas devidas e/ou prejuízos causados à ANTT serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

**23.7.1.** Caso a ANTT determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**23.8.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**23.9.** 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 Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**23.10.** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

**23.11.** A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

**23.12.** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à

Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

**23.13.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **24. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **24.1. DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**24.1.1.** A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, em observância ao § 1º do Art. 9º do Decreto nº 7.174/2010 e § 1º do Art. 1º do Decreto nº 10.024/2019, devido ao fato de que os serviços são considerados comuns, conforme as características previstas no Art. 1º da Lei nº 10.520/2002.

### **24.2. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MP E EPP**

**24.2.1.** Os critérios para tratamento diferenciado às MP e EPP serão os estabelecidos no Edital de licitação.

### **24.3. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**24.3.1.** A proposta da licitante deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

**24.3.1.1.** Entende-se por especificação clara e completa da prestação de serviços, o detalhamento do objeto, os quantitativos de produtos/serviços a serem entregues/executados e demais condições gerais de prestação dos serviços que deverão constar da proposta da licitante.

**24.3.2.** Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

**24.3.3.** A licitante deverá apresentar a Proposta Comercial (**APÊNDICE “F”**), em conformidade com o modelo definido neste Termo de Referência, acompanhada de Planilha de Custos e Formação de Preços por Perfil Profissional (**APÊNDICE “F-1”**) e Planilha de Custos e Formação de Preços da UST - Quadro Resumo (**APÊNDICE “F-2”**), adequadas às características do objeto da contratação, considerando o modelo constante do Anexo VII-D da Instrução Normativa nº 5/2017. O modelo de planilha de custos e formação de preços

previsto poderá ser adaptado às especificidades do serviço, de modo a permitir a identificação de todos os custos envolvidos na execução do serviço, e constituirá anexo do ato convocatório a ser preenchido pelos proponentes.

**24.3.4.** A proposta da licitante deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos serviços objeto deste Termo de Referência, em conformidade com o modelo constante deste Termo de Referência.

**24.3.5.** A proposta deverá conter declaração da licitante de que se encontra apta a prestar todos os serviços pertinentes ao ofertado e às regras de negócio envolvidas.

#### **24.4. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**24.4.1.** Independente do cumprimento das exigências relativas à Habilitação Jurídica, Econômico-Financeira e Fiscal, a **CONTRATADA** deverá:

**24.4.1.1.** Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão para o desempenho de atividades, contendo as seguintes informações:

**a)** Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço completo, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e fax para contato;

**b)** Indicação do CONTRATANTE de que foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados);

**c)** Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a CONTRATADA executa ou executou o objeto da contratação, considerando:

- i. prestação de serviços objeto da contratação, com volume igual ou superior a 40% (quarenta por cento) do quantitativo estimado neste Termo de Referência (Súmula TCU nº 263);
- ii. utilização de sistema informatizado para a automatização de processos de TI e gestão dos serviços executados;
- iii. prestação de serviços objeto da contratação, utilizando as melhores práticas de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ISO/IEC 38500, ISO/IEC 17007;
- iv. prestação de serviços de Governança de TI;

v. prestação de serviços de Mapeamento de Processos de Negócios, aplicando esses mapeamentos em fluxos automatizados em software, visando atender o Macroprocesso de PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL;

vi. prestação de serviços de projetos e padrões de Desenvolvimento e Qualidade de Software.

**d)** Data de emissão do atestado ou da certidão;

**e)** Assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função que exerce junto ao órgão ou empresa emitente).

**24.4.2.** Os atestados de capacidade técnica, a serem utilizados para comprovação dos serviços executados, deverão referir-se a um período mínimo de 12 (doze) meses.

**24.4.3.** Ficará a cargo da ANTT, caso julgue necessário, realizar diligências para averiguação dos mesmos.

**24.4.4.** No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA.

**24.4.4.1.** Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante empresas controladas ou controladoras da empresa licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

**24.4.5.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

**24.4.6.** O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em foram prestados os serviços.

**24.4.7.** A licitante deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante deste Termo de Referência (**APÊNDICE “G”**), a ser apresentado na fase de aceitação da proposta.

## **25. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E VALOR DE REFERÊNCIA**

**25.1.** A estimativa de custo para a contratação do objeto deste Termo de Referência foi realizada a partir de pesquisa de preços, nos termos definidos na Instrução Normativa



SEGES/ME nº 73/2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, cujo(s) valor(es) de referência se encontra(m) demonstrado(s) em anexo do Edital.

## **26. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**26.1.** A presente contratação correrá por conta dos recursos orçamentários constantes do Orçamento Geral da União, aprovado pela LOA - Lei Orçamentária Anual de \_\_\_\_, da seguinte forma: Gestão/Unidade: \_\_\_\_, Fonte: \_\_\_\_, Programa de Trabalho: \_\_\_\_, PTRES: \_\_\_\_, Elemento de Despesa: 3.3.90.40-21.

## **27. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**27.1.** A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade de Pregão Eletrônico, observando os dispositivos legais, notadamente os princípios da(o):

**a)** Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

**b)** Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

**c)** Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 - Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

**d)** Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

**e)** Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP;

**f)** Decreto nº 9.488, de 30 de agosto de 2018 - Altera o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e o Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, que dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;

**g)** Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

**h)** Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

**i)** Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

**j)** Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

**k)** Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

**l)** Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril de 2019 - Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP; e demais legislação pertinente e, ainda, pelo estabelecido no presente documento e seus apêndices.

## **28. INTEGRAM ESTE TERMO DE REFERÊNCIA OS SEGUINTE APÊNDICES:**

### **28.1. Apêndice “A” - Descrição dos Macroprocessos, Subprocessos e Atividades**

- 28.2. Apêndice “B”** - Catálogo de Serviços
- 28.3. Apêndice “C”** - Perfis e Quantidades Mínimas de Profissionais para a Execução dos Serviços e Atividades
- 28.4. Apêndice “D”** - Acordo de Níveis de Serviços
- 28.5. Apêndice “E”** - Solução de Governança de TIC disponibilizada pela ANTT - ServiceNow
- 28.6. Apêndice “F”** - Modelo de Proposta de Preços
- 28.7. Apêndice “F-1”** - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços por Perfil Profissional (preenchimento obrigatório)
- 28.8. Apêndice “F-2”** - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços da UST - Quadro Resumo (preenchimento obrigatório)
- 28.9. Apêndice “G”** - Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental
- 28.10. Apêndice “H”** - Modelo de Ordem de Serviço
- 28.11. Apêndice “I”** - Modelo de Termo de Recebimento Provisório
- 28.12. Apêndice “J”** - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo
- 28.13. Apêndice “K”** - Termo de Confidencialidade da Informação
- 28.14. Apêndice “L”** - Termo de Ciência
- 28.15. Apêndice “M”** - Termo de Encerramento do Contrato

----- FIM DO TERMO DE REFERÊNCIA -----

**APÊNDICE “A”**

**DESCRIÇÃO DOS MACROPROCESSOS, SUBPROCESSOS E ATIVIDADES**

| 1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL      |   |
|--|---|
| SUBPROCESSO  | ATIVIDADE   |
| 1.1. Plano de Governança de TIC                        | 1.1.1 Identificar e mensurar o nível de maturidade da Governança de TIC   |
|  | 1.1.2 Identificar e definir as estratégias de gestão e avaliação dos riscos relacionados à governança de TIC  |
|  | 1.1.3 Propor e definir políticas e padrões de governança de TIC   |
|  | 1.1.4 Avaliar e definir estratégias de gestão de TIC  |
|  | 1.1.5 Avaliar e definir estratégias de gestão de serviços de TIC  |
|  | 1.1.6 Avaliar e definir as estratégias de gestão de portfólio de produtos e serviços de TIC   |
|  | 1.1.7 Definir e Propor níveis de serviços   |
|  | 1.1.8 Apoiar na revisão e adequação do PETIC  |
|  | 1.1.9 Apoiar na revisão e adequação do PDTIC  |
|  | 1.1.10 Apoiar no mapeamento, implantação e institucionalização dos processos de governança de TIC e outros processos sob demanda da ANTT, e seu alinhamento com as definições institucionais relacionadas à gestão de processos da ANTT |
| 1.2 Monitoramento dos indicadores de Governança de TIC | 1.2.1 Monitorar e controlar os indicadores de Governança de TIC   |
| 1.3 Conformidade, Gestão e Contratações de TIC         | 1.3.1 Proposição de atendimento às ações de auditoria e conformidade  |
|  | 1.3.2 Apoiar nas ações de contratação de TIC e Gestão de contrato   |

**SUBPROCESSO 1.1: PLANO DE GOVERNANÇA DE TIC**

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Atividade:</b> | <b>1.1.1 Identificar e mensurar o nível de maturidade da Governança de TIC</b>  |
| <b>Descrição:</b> | <p>Apoiar na identificação do nível de maturidade atual e/ou desejado dos processos de TI nas unidades de negócio, ambiente de infraestrutura, hardware e <i>software</i>, baseando-se nas melhores práticas definidas no modelo de governança utilizado pelo ANTT.</p> <p>Produzir minutas de relatórios relativos a todos os processos dos domínios do modelo COBIT: Alinhar, Planejar e Organizar (<i>Align, Plan and Organise</i>), Construir, Adquirir e Implantar (<i>Build, Acquire and Implement</i>), Entregar Serviço e Suporte (<i>Deliver, Service and Support</i>), Monitorar e Avaliar (<i>Monitor, Evaluate and Assess</i>), avaliar, orientar e monitorar (<i>Evaluate, Direct and Monitor</i>).</p> <p>Apoiar na elaboração de modelos de documentos relacionados à governança de TI.</p> <p>Elaboração de roteiro e questionários para entrevistas relacionadas à Governança de TI.</p> <p>Apoiar na aplicação de questionários, realização de entrevistas com os principais grupos de clientes, gestores de negócio e colaboradores da área de TI com vistas à proposição de ações que permitirão elevar o nível de maturidade identificada.</p> <p>Apoiar na elaboração de relatórios estatísticos incluindo informações sobre a quantidade de respondentes, achados mais relevantes, avaliação média, avaliação máxima, avaliação mínima, amplitude entre máxima e mínima e desvio padrão das entrevistas de avaliação realizadas.</p> |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de melhoria;</li> <li>d) Minuta de diagnóstico de maturidade;</li> <li>e) Minuta de plano de projeto de diagnóstico de maturidade;</li> <li>f) Minuta de relatório de Governança de TI;</li> <li>g) Minuta de relatório estatístico;</li> <li>h) Minuta de plano de implantação;</li> <li>i) Relatório de implantação.</li> </ul> |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.2 Identificar e definir as estratégias de gestão e avaliação dos riscos relacionados à governança de TIC</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar a realização de análise de risco relacionada à área de Governança de TI.</p> <p>Apoiar na identificação e definição de estratégias para a gestão de riscos relacionados à governança de TI.</p> <p>Envolve apoio na avaliação crítica de riscos e na proposição de estratégias de mitigação, buscando minimizar qualquer impacto em potencial nos objetivos estratégicos da organização causado por eventos não planejados.</p> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minuta de plano de gestão de riscos;</li> <li>b) Minuta de relatório de riscos.</li> </ul>  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.3 Propor e definir políticas e padrões de governança de TIC</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Apoiar na definição, implantação e institucionalização de padrões e políticas de governança de TI, colaborando com a inovação organizacional, criação de normas, diretrizes, direcionando os esforços para a melhoria dos padrões de TI.   |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de melhoria;</li> <li>d) Minuta de plano de implantação;</li> <li>e) Relatório de implantação.</li> </ul> |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.4 Avaliar e definir estratégias de gestão de TIC</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Apoiar na elaboração, formalização e implantação de procedimentos, colaborando com a definição de estratégias para apoiar o cumprimento das metas estabelecidas em cada processo, com vistas ao alcance dos objetivos estratégicos de TIC (PETIC).   |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de melhoria;</li> <li>d) Minuta de plano de implantação;</li> <li>e) Relatório de implantação.</li> </ul> |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Atividade:</b> | <b>1.1.5 Avaliar e definir estratégias de gestão de serviços de TIC</b>  |
| <b>Descrição:</b> | Apoiar na elaboração e implantação de procedimentos e formalização de processos que permitam que a TI monitore a eficiência e a eficácia dos serviços prestados. |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de melhoria;</li> <li>d) Minuta de plano de implantação;</li> <li>e) Relatório de desempenho, acompanhamento, satisfação;</li> <li>f) Relatório de implantação.</li> </ul> |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.6 Avaliar e definir as estratégias de gestão de portfólio de produtos e serviços de TIC</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Apoiar na definição e implantação de estratégias de gestão de portfólio, apoiando a definição de regras claras de priorização de projetos, baseadas nas iniciativas estratégicas e nos princípios e normativos da instituição, apoiando a integração com o Comitê Gestor de TI da ANTT.    |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de melhoria;</li> <li>d) Minuta de plano de implantação;</li> <li>e) Relatório de implantação.</li> </ul> |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.7 Definir e Propor níveis de serviços</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Apoiar na definição dos níveis de serviços de tecnologia da informação.   |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de implantação;</li> <li>d) Minuta de plano de métricas e níveis de serviço;</li> <li>e) Relatório de implantação;</li> <li>f) Relatório estatístico.</li> </ul> |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.8 Apoiar na revisão e adequação do PETIC</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar na revisão e adequação do planejamento estratégico de TI.</p> <p>Inclui apoio à elaboração do mapa estratégico da unidade de negócio compondo uma relação de objetivos e indicadores estratégicos elencados segundo as perspectivas indicadas pela alta gestão, proveniente do ciclo de discussões e entrevistas com o nível diretor da ANTT, que também devem resultar em descrição de missão, visão e valores institucionais, organograma, funcionograma, diagrama e descrição de processos de negócio, análise SWOT e cadeia de valor identificada.</p> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Roteiro de entrevista;</li> <li>b) Questionário;</li> <li>c) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>d) Descrição de processo de negócio;</li> <li>e) Minuta de plano de elaboração;</li> <li>f) Minuta de plano de revisão;</li> <li>g) Minuta de plano de adequação;</li> <li>h) Relatório de mapeamento estratégico;</li> <li>i) Relatório de organograma;</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | j) Funcionograma;<br>k) Análise SWOT;<br>l) Relatório com cadeia de valor;<br>m) Minuta de PETIC. |
|--|---|

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.9 Apoiar na revisão e adequação do PDTIC</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar na revisão e adequação do Plano Diretor de TI (PDTIC), com vistas à elaboração de novo documento.</p> <p>Inclui apoio à criação e atualização de portfólio de iniciativas (estratégicas, táticas e operacionais), bem como de portfólio de produtos e serviços alinhado às estratégias e aos objetivos de negócio da ANTT, visando atingir as metas propostas frente às necessidades do plano apresentado. Cada iniciativa deve sugerir os indicadores que serão afetados, e deve apresentar uma descrição resumida, escopo preliminar e áreas envolvidas em sua execução.</p> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama de processo de negócio;</li> <li>b) Descrição de processo de negócio;</li> <li>c) Minuta de plano de elaboração;</li> <li>d) Minuta de plano de revisão;</li> <li>e) Minuta de plano de adequação;</li> <li>f) Portfólio de iniciativas;</li> <li>g) Portfólio de produtos e serviços;</li> <li>h) Minuta de PDTIC.</li> </ul>  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.1.10 Apoiar no mapeamento, implantação e institucionalização dos processos de governança de TIC, e seu alinhamento com as definições institucionais relacionadas à gestão de processos da ANTT</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar na melhoria, mapeamento, implantação e institucionalização dos processos de governança de TI com base nas melhores práticas de mercado para obter maior grau de qualidade dos serviços, em alinhamento com os processos de Governança Institucional e conformidades legais. Auxiliar na indicação da melhor abordagem para cada processo e função, apoiando uma avaliação geral, uma avaliação específica, a elaboração de diretrizes para priorização, inter-relacionamentos dos processos ou funções, assim como apoio à elaboração de recomendações de implementação e institucionalização de processos por meio de planos de implantação.</p> <p>Apoiar no mapeamento, monitoramento em tempo real e avaliação dos processos de TIC, e seu alinhamento com as definições institucionais relacionadas à gestão de processos da ANTT, por meio da automação dos processos mapeados, realizando a análise dos processos com recurso de simulação de cenários, estruturando a gestão de conteúdo por meio de indicadores, com a adoção de ferramentas usuais de mercado.</p> <p>Apoiar na implementação de estratégias e mecanismos de governança de TIC à institucional, definidos pela equipe da ANTT, considerando as melhores práticas de mercado em <i>Business Process Management</i> (BPM), visando obter maior grau de padronização, transparência e qualidade da documentação dos processos, em alinhamento com as diretrizes institucionais.</p> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira.   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modelagem de processos de negócio;</li> <li>b) Descrição de processos de negócio;</li> <li>c) Relatórios de memória do histórico de modelagem dos processos;</li> <li>d) Aplicações dos processos automatizados;</li> <li>e) Estrutura para gestão/monitoramento de processos.</li> </ul>  |

**SUBPROCESSO 1.2: MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE GOVERNANÇA DE TIC**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.2.1 Monitorar e controlar os indicadores de Governança de TIC</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar na elaboração de relatório de monitoramento e controle dos indicadores de governança de TI, identificando o desempenho das ações.</p> <p>Apoiar na gestão dos serviços de TI, auxiliando o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre a Direção de TI e os gestores das áreas de negócio sobre os serviços necessários e os níveis de serviço esperados. Envolve apoio à análise quanto ao atendimento dos níveis de serviço, buscando o alinhamento entre os serviços de TI e os respectivos requisitos do negócio.</p> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira.  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minuta de plano de monitoramento e controle;</li> <li>b) Relatório de desempenho;</li> <li>c) Relatório estatístico.</li> </ul>   |

**SUBPROCESSO 1.3: CONFORMIDADE, GESTÃO E CONTRATAÇÕES DE TIC**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.3.1 Proposição de atendimento às ações de auditoria e conformidade</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Essa atividade visa, essencialmente, apoiar o acompanhamento da implementação das ações que visam a atender às recomendações e determinações de Controles Interno e Externo e a realização de auditoria de conformidade às metodologias definidas. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planejamento detalhado atualizado;</li> <li>b) Relatórios de análise;</li> <li>c) Cronograma;</li> <li>d) Relatório de conformidades.</li> </ul>                             |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>1.3.2 Apoiar nas ações de contratação de TIC e Gestão de contrato</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar no levantamento de indicadores e SLAs dos contratos de TIC.</p> <p>Apoiar na governança de contratações de acordo com os normativos vigentes.</p> <p>Elaboração de relatórios gerenciais, pareceres, notas técnicas.</p> <p>Definir metodologia para acompanhamento de contratos de TIC.</p> <p>Proposição das normas e padrões a serem seguidos nas contratações realizadas.</p> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Relatório de controle das normas vigentes;</li> <li>b) Minuta de documentos.</li> </ul>   |

**2. DEFINIÇÃO DE PADRÕES E PROJETOS DE TIC**

| <b>SUBPROCESSO</b>   | <b>ATIVIDADE</b>   |
|--|--|
| 2.1 Analisar a utilização dos padrões arquiteturais e ferramentas de apoio | 2.1.1 Apoiar estudos de viabilidade arquitetural                                       |
|  | 2.1.2 Apoiar a realização da prova de conceito da proposta arquitetural                |
|  | 2.1.3 Apoiar a definição de nova arquitetura de referência                             |
|  | 2.1.4 Atualizar documentação de arquitetura de referência                              |
|  | 2.1.5 Subsidiar a definição e implantação de rotinas de análise de qualidade de código |
|  | 2.1.6 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso da arquitetura de referência            |



|   |  |
|---|--|
|   | 2.1.7 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso de ferramentas, padrões e definições arquiteturais  |
|   | 2.1.8 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de gerência de configuração e mudança em <i>software</i>  |
|   | 2.1.9 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de integração contínua  |
| 2.2 Definição de artefatos e materiais de apoio ao processo de software | 2.2.1 Apoiar as adequações ou elaboração de propostas de novos artefatos   |
|   | 2.2.2 Avaliar e Definir a aplicabilidade do artefato para o processo   |
|   | 2.2.3 Elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de desenvolvimento de <i>software</i> .  |
| 2.3 Validar cumprimento de metodologias de desenvolvimento de software  | 2.3.1 Subsidiar a avaliação/implantação de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i>  |
|   | 2.3.2 Realizar diagnóstico da maturidade da metodologia dos processos de desenvolvimento de <i>software</i> .  |
|   | 2.3.3 Definir e aplicar critérios de aferição da maturidade de metodologias dos processos de desenvolvimento de <i>software</i>  |
| 2.4 Avaliação e evolução do processo de desenvolvimento de software     | 2.4.1 Apoiar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à arquitetura de <i>software</i>  |
| 2.5 Qualidade de Software   | 2.5.1 Definir e aplicar padrões, metodologias, processos e ferramentas de qualidade de software  |
|   | 2.5.2 Acompanhar as equipes nas atividades de teste de software, abordagens e técnicas de teste de software e UML  |
|   | 2.5.3 Definir e aplicar critérios de Qualidade de software, Requisitos de software funcionais e/ou não funcionais, Ferramentas de registros de não conformidades, Coleta e análise de indicadores de teste de software |
|   | 2.5.4 Realizar diagnóstico da maturidade da Qualidade de Software  |
|   | 2.5.5 Subsidiar a avaliação/implantação de metodologias e processos de qualidade de software   |
|   | 2.5.6 Apoiar <i>mentoring</i> de boas práticas em realização de testes automatizados   |
|   | 2.5.7 Elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de Qualidade de <i>software</i>  |
|   | 2.5.8 Apoiar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à Qualidade de Software   |
| 2.6 Gestão de Projetos  | 2.6.1 Apoiar a gestão e parametrização do ambiente EPM   |
|   | 2.6.2 Apoiar a definição e implantação de melhorias na ferramenta de EPM/Sharepoint  |
|   | 2.6.3 Apoiar o gerenciamento de projetos de acordo com as práticas definidas no PMBOK  |

#### SUBPROCESSO 2.1: ANALISAR A UTILIZAÇÃO DOS PADRÕES ARQUITETURAIS E FERRAMENTAS DE APOIO

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>       | <b>2.1.1 Apoiar estudos de viabilidade arquitetural</b>   |
| <b>Descrição:</b>       | Apoiar o estudo de viabilidade para identificar as possibilidades de padronização ofertadas no mercado ou no meio acadêmico para a solução a que o novo padrão se propõe. |
| <b>Tipo da demanda:</b> | Por projeto   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Minuta de relatório técnico de estudo de viabilidade |
|------------------------------|---|

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.2 Apoiar a realização da prova de conceito da proposta arquitetural</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar e moderar a execução da prova de conceito da proposta arquitetural para atestar se as opções realmente fazem aquilo a que se propõem, especialmente considerando as necessidades negociais e de infraestrutura da ANTT. Para tanto será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apoiar no planejamento do objetivo e escopo do que será posto à prova;</li> <li>b) Auxiliar na definição dos critérios de aceite;</li> <li>c) Apoiar na elaboração dos critérios que garantam o sigilo e segurança da informação sejam observadas;</li> <li>d) Acompanhar a execução das provas de conceito e averiguar se foram realizadas conforme planejado;</li> <li>e) Apoiar a conferência do resultado de cada prova de conceito;</li> <li>f) Sintetizar a prova de conceito onde serão registradas as impressões sobre os resultados das provas de conceito.</li> </ul> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Prova de conceito  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.3 Apoiar a definição de nova arquitetura de referência</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Apoiar a definição e documentar nova arquitetura de referência para que todos os interessados tenham ciência de sua existência, usos e definições. Para tanto será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar reuniões com os interessados a fim de identificar restrições, requisitos, tecnologias, padrões escolhidos, normas e boas práticas;</li> <li>b) Documentar as tecnologias e padrões da arquitetura de referência;</li> <li>c) Apoiar a publicação em canal apropriado;</li> <li>d) Apoiar na definição de métricas para aferição do atendimento a arquitetura de referência.</li> </ul> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Minuta de proposta para o novo padrão e/ou padrão utilizado atualizado   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.4 Atualizar documentação de arquitetura de referência</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | <p>Atualização da documentação que contempla as informações da arquitetura de referência. Para tanto será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar reuniões com os interessados a fim de identificar as atualizações necessárias;</li> <li>b) Atualização da documentação que contempla as decisões arquiteturais;</li> <li>c) Atualização de guias de referência e tecnologias homologadas.</li> </ul> |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Minuta de documento de arquitetura de referência   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Atividade:</b> | <b>2.1.5 Subsidiar a definição e implantação de rotinas de análise de qualidade de código</b>   |
| <b>Descrição:</b> | Apoiar a definição, de acordo com as políticas, padrões e arquitetura de referências, de regras de validação de qualidade do código construído, inclusive com a implantação de rotina automatizada. |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Documento descritivo da regra de qualidade e rotina de validação de qualidade |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.6 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso da arquitetura de referência</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Prestar suporte e esclarecimento de dúvidas sobre a utilização da arquitetura de referência em projetos arquiteturais de <i>softwares</i> em construção pelas equipes de desenvolvimento |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Registro do suporte prestado (Melhorar artefato)  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.7 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso de ferramentas, padrões e definições arquiteturais</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Prestar suporte e esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de ferramentas, padrões e definições arquiteturais pelas equipes de desenvolvimento. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Registro do suporte prestado   |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.8 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de gerência de configuração e mudança em <i>software</i></b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Prestar suporte e esclarecimento de dúvidas sobre as recomendações de uso das políticas e procedimentos de gerência de configuração e mudança para as equipes de desenvolvimento |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Registro do suporte prestado<br>b) Minuta de política de gerência de configuração e mudança elaborada  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.1.9 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de integração contínua</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Prestar suporte e esclarecimento às equipes de desenvolvimento acerca de dúvidas sobre processos e ferramentas de integração contínua |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Registro do suporte prestado   |

## SUBPROCESSO 2.2: DEFINIÇÃO DE ARTEFATOS E MATERIAIS DE APOIO AO PROCESSO DE SOFTWARE

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.2.1 Apoiar as adequações ou elaboração de propostas de novos artefatos</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Subsidiar as adequações ou modelos de novas propostas de artefatos para atender as necessidades do processo quando ocorrer melhorias ou personalização do processo. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Novo artefato<br>b) Artefato alterado   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.2.2 Avaliar e Definir a aplicabilidade do artefato para o processo</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar na avaliação da estrutura do modelo do documento para verificar se as informações necessárias para preencher os documentos estão aderentes às recomendações e execuções das atividades do processo, e quando realizar as alterações necessárias. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Esboço de artefato do processo avaliado e/ou atualizado  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.2.3 Elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de desenvolvimento de <i>software</i>.</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Contribuir com a elaboração ou atualização de documentação da metodologia de desenvolvimento de <i>software</i> considerando as melhorias propostas, bem como as aferições prévias de qualidade e maturidade deste processo. Também deve ser apresentada uma minuta de plano de implantação. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Documentação elaborada e/ou atualizada;<br>b) Minuta de plano de implantação.  |

### SUBPROCESSO 2.3: VALIDAR CUMPRIMENTO DE METODOLOGIAS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.3.1 Subsidiar a avaliação/implantação de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i></b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar na definição, implantação e melhoria de metodologias de desenvolvimento de sistemas na instituição, participando de reuniões, elaborando atas, aplicando questionários, coletando dados para compor indicadores, realizando pesquisas sobre questões técnicas, consolidando informações, revisando documentos, consultando normativas internas e externas, entre outros. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de relatório de avaliação de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i> ;<br>b) Relatório com sugestões para definição e/ou evolução de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i> .   |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.3.2 Realizar diagnóstico da maturidade da metodologia dos processos de desenvolvimento de <i>software</i>.</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar a elaboração de diagnóstico da metodologia padrão de aferição de maturidade da instituição no tocante aos processos de desenvolvimento de <i>software</i> . Devem ser consideradas as melhores práticas de mercado como, por exemplo, CMMI, ISO e CobiT, além dos critérios internos da instituição. Tal metodologia permitirá sua aplicação a qualquer momento e deve conter pelo menos: contextualização, embasamento técnico, modelo de aferição, escala de maturidade e componentes usados em cada indicador. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de Relatório com diagnóstico da maturidade dos processos de desenvolvimento de <i>software</i> ;<br>b) Minuta de proposição de melhorias da maturidade de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i> .  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.3.3 Definir e aplicar critérios de aferição da maturidade de metodologias dos processos de desenvolvimento de <i>software</i></b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar na aplicação dos critérios de aferição de maturidade predefinidos para atividades de desenvolvimento de <i>software</i> na instituição no intuito de subsidiar diagnósticos e propostas de melhoria.<br>Auxiliar a execução dos planos que visam aumentar o grau de maturidade da instituição em relação aos procedimentos de desenvolvimento de sistemas. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de relatório técnico do resultado da aferição da maturidade;<br>b) Relatório com sugestões de melhoria.  |

#### SUBPROCESSO 2.4: AVALIAÇÃO E EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.4.1 Realizar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à arquitetura de <i>software</i></b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Contribuir com a elaboração, preparação, organização e realização de workshop, palestras e apresentações visando ao repasse de informações referentes a padronização metodológica ou arquitetural. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Repasse de informações metodológicas realizado;<br>b) Relatório sobre o conteúdo exposto.  |

#### SUBPROCESSO 2.5: QUALIDADE DE SOFTWARE

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.1 Definir e aplicar padrões, metodologias, processos e ferramentas de qualidade de <i>software</i>.</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar na aplicação dos critérios de aferição de maturidade predefinidos para atividades de qualidade de <i>software</i> na instituição no intuito de subsidiar diagnósticos e propostas de melhoria.<br>Auxiliar a execução dos planos que visam aumentar o grau de maturidade da instituição em relação aos procedimentos de qualidade de <i>software</i> de sistemas. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de relatório técnico do resultado da aferição da maturidade;<br>b) Relatório com sugestões de melhoria.   |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.2 Acompanhar as equipes nas atividades de teste de <i>software</i>, abordagens e técnicas de teste de <i>software</i> e UML.</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Prestar suporte e esclarecimento às equipes de desenvolvimento acerca de dúvidas sobre processo, teste de <i>software</i> , abordagens e técnicas de teste de <i>software</i> e UML. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Registro do suporte prestado  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Atividade:</b> | <b>2.5.3 Definir e aplicar critérios de Qualidade de <i>software</i>, Requisitos de <i>software</i> funcionais e/ou não funcionais, Ferramentas de registros de não conformidades, Coleta e análise de indicadores de teste de <i>software</i>;</b>   |
| <b>Descrição:</b> | Auxiliar na aplicação dos critérios de Qualidade de <i>software</i> , Requisitos de <i>software</i> funcionais e/ou não funcionais, Ferramentas de registros de não conformidades, Coleta e análise de indicadores de teste de <i>software</i> na instituição no intuito de subsidiar diagnósticos e propostas de melhoria. |

|                              |  |
|------------------------------|--|
|                              | Auxiliar a execução dos planos que visam aumentar o grau de maturidade da instituição em relação aos procedimentos de qualidade de software.     |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de relatório técnico do resultado da aferição da maturidade;<br>b) Relatório com sugestões de melhoria. |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.4 Realizar diagnóstico da maturidade da Qualidade de Software.</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar a elaboração de diagnóstico da metodologia padrão de aferição de maturidade da instituição no tocante aos processos de qualidade de <i>software</i> . Devem ser consideradas as melhores práticas de mercado além dos critérios internos da instituição. Tal metodologia permitirá sua aplicação a qualquer momento e deve conter pelo menos: contextualização, embasamento técnico, modelo de aferição, escala de maturidade e componentes usados em cada indicador. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de Relatório com diagnóstico da maturidade dos processos de qualidade de software;<br>b) Minuta de proposição de melhorias da maturidade de metodologias de qualidade de software.  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.5 Subsidiar a avaliação/implantação de metodologias e processos de qualidade de software.</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Auxiliar na definição, implantação e melhoria de metodologias de qualidade de software na instituição, participando de reuniões, elaborando atas, aplicando questionários, coletando dados para compor indicadores, realizando pesquisas sobre questões técnicas, consolidando informações, revisando documentos, consultando normativas internas e externas, entre outros. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Minuta de relatório de avaliação de metodologias de qualidade de software;<br>b) Relatório com sugestões para definição e/ou evolução de metodologias de qualidade de software.   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.6 Apoiar <i>mentoring</i> de boas práticas em realização de testes automatizados</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Subsidiar as equipes de desenvolvimento e testes quanto às boas práticas de estratégia, definição e execução de testes automatizados. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira   |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Documento de definição de boas práticas de testes automatizados  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.7 Elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de Qualidade de software.</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Contribuir com a elaboração ou atualização de documentação da metodologia de qualidade de <i>software</i> considerando as melhorias propostas, bem como as aferições prévias de qualidade e maturidade deste processo. Também deve ser apresentada uma minuta de plano de implantação. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Documentação elaborada e/ou atualizada;<br>b) Minuta de plano de implantação.  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.5.8 Apoiar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à Qualidade de Software.</b>                                       |
| <b>Descrição:</b>            | Contribuir com a elaboração, preparação, organização e realização de workshop, palestras e apresentações visando ao repasse de informações referentes a qualidade de software. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Repasse de informações metodológicas realizado;<br>b) Relatório sobre o conteúdo exposto.  |

#### SUBPROCESSO 2.6: GESTÃO DE PROJETOS

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.6.1 Apoiar a gestão e parametrização do ambiente EPM</b>  |
| <b>Descrição:</b>            | Inclusão de novos usuários no EPM;<br>Atualização de perfil, calendário, RBS e outras propriedades para os usuários;<br>Configuração do perfil, permissões, grupos e categorias do usuário EPM conforme a necessidade;<br>Realização de backup e restauração de dados;<br>Criação de campos personalizados e tabelas de pesquisa;<br>Exclusão, renomeação, habilitação, desabilitação e alteração de propriedades das iniciativas da carteira de projetos. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Rotineira  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Usuário cadastrado no EPM; e/ou<br>b) Usuário com atributos e permissões atualizados; e/ou<br>c) Backup e/ou restauração realizados; e/ou<br>d) Campos e/ou tabelas de pesquisa personalizados.  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.6.2 Apoiar a definição e implantação de melhorias na ferramenta de EPM/Sharepoint</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Estudo de novas funcionalidades e módulos da solução corporativa EPM, gerando propostas de melhoria para gestão de projetos e programas da ANTT. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>a) Relatório com sugestão de melhorias identificadas;<br>b) Melhorias implantadas no ambiente da ANTT.            |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Atividade:</b>            | <b>2.6.3 Apoiar o gerenciamento de projetos de acordo com as práticas definidas no PMBOK</b>   |
| <b>Descrição:</b>            | Apoiar nas atividades relativas à gerenciamento de projetos, incluindo: gestão de riscos, gestão de escopo e controle de mudanças, gestão de tempo e cronograma, medição de desempenho, monitoramento e reporte. |
| <b>Tipo da demanda:</b>      | Por projeto  |
| <b>Resultados Esperados:</b> | <b>Artefatos esperados:</b><br>Artefatos atualizados de acordo com as melhores práticas do PMBOK e padrões vigentes na ANTT  |

----- FIM DO APÊNDICE "A" -----

**APÊNDICE “B”**

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

| PROCESSO  | SUBPROCESSO                     | ATIVIDADE  | Tipo        | QTD Horas | FATOR COMPLEXIDADE | UST | Demanda Estimada / Ano | TOTAL DE UST |        |
|---|---------------------------------|--|-------------|-----------|--------------------|-----|------------------------|--------------|--------|
| 1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL | 1.1. Plano de Governança de TIC | 1.1.1 Identificar e mensurar o nível de maturidade da Governança de TIC  | Por projeto | 640       | 1                  | 640 | 1                      | 640          | 17.256 |
|   |                                 | 1.1.2 Identificar e definir as estratégias de gestão e avaliação dos riscos relacionados à governança de TIC   | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.3 Propor e definir políticas e padrões de governança de TIC  | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.4 Avaliar e definir estratégias de gestão de TIC   | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.5 Avaliar e definir estratégias de gestão de serviços de TIC   | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.6 Avaliar e definir as estratégias de gestão de portfólio de produtos e serviços de TIC  | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.7 Definir e Propor níveis de serviços  | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.8 Apoiar na revisão e adequação do PETIC   | Por projeto | 160       | 1                  | 160 | 3                      | 480          |        |
|   |                                 | 1.1.9 Apoiar na revisão e adequação do PDTIC   | Por projeto | 320       | 1                  | 320 | 3                      | 960          |        |
|   |                                 | 1.1.10 Apoiar no mapeamento, implantação e institucionalização dos processos de governança de TIC, e seu alinhamento com as definições institucionais relacionadas à gestão de processos da ANTT | Rotineira   | 280       | 0,75               | 210 | 12                     | 2.520        |        |



|   |  |   |             |     |      |     |    |       |        |
|---|--|---|-------------|-----|------|-----|----|-------|--------|
|   | 1.2 Monitoramento dos indicadores de Governança de TIC                     | 1.2.1 Monitorar e controlar os indicadores de Governança de TIC   | Rotineira   | 16  | 0,75 | 12  | 52 | 624   |        |
|   | 1.3 Conformidade, Gestão e contratações de TIC                             | 1.3.1 Proposição de atendimento às ações de auditoria e conformidade  | Rotineira   | 16  | 1    | 16  | 52 | 832   |        |
|   |  | 1.3.2 Apoiar nas ações de contratação de TIC e Gestão de contrato   | Rotineira   | 160 | 1    | 160 | 52 | 8.320 |        |
| 2. DEFINIÇÃO DE PADRÕES E PROJETOS DE TIC | 2.1 Analisar a utilização dos padrões arquiteturais e ferramentas de apoio | 2.1.1 Apoiar estudos de viabilidade arquitetural  | Por projeto | 80  | 1    | 80  | 3  | 240   | 18.462 |
|   |  | 2.1.2 Apoiar a realização da prova de conceito da proposta arquitetural                                     | Por projeto | 80  | 1    | 80  | 3  | 240   |        |
|   |  | 2.1.3 Apoiar a definição de nova arquitetura de referência  | Por projeto | 80  | 1    | 80  | 3  | 240   |        |
|   |  | 2.1.4 Atualizar documentação de arquitetura de referência   | Por projeto | 80  | 0,5  | 40  | 3  | 120   |        |
|   |  | 2.1.5 Subsidiar a definição e implantação de rotinas de análise de qualidade de código                      | Por projeto | 40  | 1    | 40  | 12 | 480   |        |
|   |  | 2.1.6 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso da arquitetura de referência                                 | Rotineira   | 16  | 1    | 16  | 52 | 832   |        |
|   |  | 2.1.7 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso de ferramentas, padrões e definições arquiteturais           | Rotineira   | 16  | 0,75 | 12  | 52 | 624   |        |
|   |  | 2.1.8 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de gerência de configuração e mudança em software  | Rotineira   | 16  | 1    | 16  | 52 | 832   |        |
|   |  | 2.1.9 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de integração contínua                             | Rotineira   | 16  | 0,75 | 12  | 52 | 624   |        |
|   | 2.2 Definição de artefatos e materiais de apoio ao processo de software    | 2.2.1 Apoiar as adequações ou elaboração de propostas de novos artefatos                                    | Rotineira   | 16  | 0,75 | 12  | 52 | 624   |        |
|   |  | 2.2.2 Avaliar e Definir a aplicabilidade do artefato para o processo  | Rotineira   | 16  | 1    | 16  | 52 | 832   |        |
|   |  | 2.2.3 Elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de desenvolvimento de <i>software</i> . | Por projeto | 40  | 0,5  | 20  | 12 | 240   |        |
|   | 2.3 Validar cumprimento de metodologias de                                 | 2.3.1 Subsidiar a avaliação/implantação de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i>               | Rotineira   | 8   | 1    | 8   | 52 | 416   |        |

|   |   |             |     |      |     |    |       |
|---|---|-------------|-----|------|-----|----|-------|
| desenvolvimento de software   | 2.3.2 Realizar diagnóstico da maturidade da metodologia dos processos de desenvolvimento de <i>software</i> .   | Por projeto | 640 | 1    | 640 | 1  | 640   |
|   | 2.3.3 Definir e aplicar critérios de aferição da maturidade de metodologias dos processos de desenvolvimento de <i>software</i>   | Rotineira   | 16  | 1    | 16  | 52 | 832   |
| 2.4 Avaliação e evolução do processo de desenvolvimento de software | 2.4.1 Realizar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à arquitetura de software  | Rotineira   | 8   | 0,75 | 6   | 52 | 312   |
| 2.5 Qualidade de Software   | 2.5.1 Definir e aplicar padrões, metodologias, processos e ferramentas de qualidade de software.  | Por projeto | 320 | 1    | 320 | 3  | 960   |
|   | 2.5.2 Acompanhar as equipes nas atividades de teste de software, abordagens e técnicas de teste de software e UML.  | Rotineira   | 8   | 1    | 8   | 52 | 416   |
|   | 2.5.3 Definir e aplicar critérios de Qualidade de software, Requisitos de software funcionais e/ou não funcionais, Ferramentas de registros de não conformidades, Coleta e análise de indicadores de teste de software; | Por projeto | 320 | 1    | 320 | 3  | 960   |
|   | 2.5.4 Realizar diagnóstico da maturidade da Qualidade de Software.  | Por projeto | 640 | 1    | 640 | 1  | 640   |
|   | 2.5.5 Subsidiar a avaliação/implementação de metodologias e processos de qualidade de software.   | Por projeto | 160 | 1    | 160 | 3  | 480   |
|   | 2.5.6 Apoiar mentoring de boas práticas em realização de testes automatizados   | Rotineira   | 8   | 1    | 8   | 52 | 416   |
|   | 2.5.7 Elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de Qualidade de software.   | Rotineira   | 8   | 0,5  | 4   | 52 | 208   |
|   | 2.5.8 Apoiar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à Qualidade de Software.   | Rotineira   | 4   | 0,75 | 3   | 26 | 78    |
|   | 2.6.1 Apoiar a gestão e parametrização do ambiente EPM  | Rotineira   | 8   | 1    | 8   | 52 | 416   |
| 2.6 Gestão de Projetos  | 2.6.2 Apoiar a definição e implantação de melhorias na ferramenta de EPM/Sharepoint   | Por projeto | 160 | 1    | 160 | 12 | 1.920 |

|  |  |  |             |     |   |     |    |       |               |
|--|--|--|-------------|-----|---|-----|----|-------|---------------|
|  |  | 2.6.3 Apoiar o gerenciamento de projetos de acordo com as práticas definidas no PMBOK. | Por projeto | 320 | 1 | 320 | 12 | 3.840 |               |
|  |  | <b>TOTAL UST ANO</b>   |             |     |   |     |    |       | <b>35.718</b> |

## 1. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

**1.1.** O objeto da contratação deverá ser remunerado pela unidade de referência Unidade de Serviço Técnico - UST, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou à geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos, estabelecidos no Catálogo de Serviços, foram valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

**1.2.** Para classificar os produtos e artefatos gerados quanto ao grau de complexidade, foram considerados os seguintes critérios:

- a) a relevância do objeto;
- b) a dificuldade operacional;
- c) a quantidade de documentação decorrente;
- d) as características técnicas;
- e) a especialização profissional necessária no negócio;
- f) os tipos de ferramentas gerenciais e operacionais e de tecnologia empregada.

**1.3.** A classificação quanto ao grau dos níveis de complexidade, baseados nos critérios elencados serão definidos conforme abaixo:

### Nível de complexidade - Baixa:

- a) Realização de um serviço ou atividade com a geração de um produto ou artefato de fácil produção (execução), compreensão e adaptação;

- b) Serviço ou atividade de característica Rotineira;
- c) Serviço ou atividade de perfil técnico mínimo júnior.

**Nível de complexidade - Média:**

- a) Realização de um serviço ou atividade com a geração de um produto ou artefato que necessite de um detalhamento para produção (execução), que exige uma apresentação ou elaboração para sua compreensão e tenha baixa adaptação;
- b) Serviço ou atividade de característica Rotineira ou Projetizada;
- c) Serviço ou atividade de perfil técnico mínimo Pleno.

**Nível de complexidade - Alta:**

- a) Realização de um serviço ou atividade com a geração de um produto ou artefato que apresente análise e aponte diretrizes;
- b) Serviço ou atividade de característica Projetizada;
- c) Serviço ou atividade de perfil técnico mínimo Sênior;

**Tabela 1 – Fatores de Complexidade**

| Nível de Complexidade | Definição                                 |
|-----------------------|---|
| Baixo                 | Cada hora de trabalho equivale a 0,5 UST  |
| Médio                 | Cada hora de trabalho equivale a 0,75 UST |
| Alto                  | Cada hora de trabalho equivale a 1,0 UST  |

**1.4.** Para fins de cálculo do total de UST necessário à entrega de cada produto ou artefato estabelecido na ordem de serviço, levar-se-á em consideração o estabelecido no Catálogo de Serviços.

**1.5.** Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TIC, não é possível estabelecer previamente e descrever no Catálogo de Serviços todas as atividades e artefatos que compõem o objeto desta contratação. Assim, para itens não previstos no Catálogo de Serviços, no decorrer da execução dos serviços outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, justificadamente e em comum acordo entre a ANTT e a CONTRATADA, no momento da abertura da Ordem de Serviço e será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de UST necessária à realização do serviço:

**QTD\_UST = QTD\_Horas \* Fator\_Comp**, onde:

QTD\_UST = quantidade de horas de serviço técnico;

QTD\_Horas = quantidade total de horas para realização do serviço; e

Fator\_Comp = relação entre grau de complexidade e perfil profissional.

**1.6.** O valor de cada ordem de serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

**Valor\_OS = Valor\_UST \* Total\_UST**, onde:

Valor\_OS = valor total em reais da ordem de serviço;

Valor\_UST = corresponderá ao valor em Reais da proposta vencedora; e

Total\_UST = somatório das quantidades de horas de serviço técnico da ordem de serviço.

**1.7.** Na tabela a seguir, é apresentada a quantidade necessária de UST, por período de 12 (doze) meses. O volume a ser contratado no ano poderá ser inferior à quantidade registrada, conforme demanda da ANTT. As horas de serviço técnico contratadas também poderão não ser executadas na plenitude, pois dependem da demanda da ANTT.

**1.8.** O detalhamento da quantidade de UST por tipo de serviço tem como finalidade demonstrar a provável distribuição das horas de serviço técnico por itens que compõem o catálogo de serviços. Entretanto, os contratos de prestação de serviços não irão apresentar as distribuições projetadas, pois a contratação não irá ser realizada por item de serviço.

**1.9.** Os valores apresentados na tabela a seguir correspondem, aproximadamente, ao esforço atual observado pela ANTT para realizar as atividades de apoio ao planejamento. Durante a execução da contratação, a distribuição pode vir a ser diferente, sem que, contudo, seja afetado o equilíbrio financeiro do contrato.

**Tabela 2 – Quantidade prevista de unidades de serviço técnico**

| Tabela de Catálogo de Serviços |  |                         |
|--------------------------------|--|-------------------------|
| Item                           | Tipo de Processo                               | Quantidade de UST ANUAL |
| 1                              | Planejamento estratégico, tático e operacional | 17.256                  |
| 2                              | Definição de padrões e projetos de TIC         | 18.462                  |
| TOTAL DE UST ANO               |  | 35.718                  |

## **2. DA DINÂMICA DE DEMANDA E EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES**

### Demanda ROTINEIRA:

a) A ANTT, por meio da área requisitante, realizará uma previsão da quantidade de USTs que irá demandar da CONTRATADA no mês, com base nas atividades estabelecidas no Catálogo de Serviços, e emitirá a Ordem de Serviço a ser aprovada pelo Gestor do Contrato, acompanhada das assinaturas dos fiscais requisitante e técnico.

b) A CONTRATADA, com base na quantidade prevista de USTs e em conformidade com as atividades do Catálogo de Serviços e seus respectivos perfis profissionais, aloca os profissionais necessários para o atendimento das demandas.

c) A CONTRATADA inicia a execução das atividades, gerindo seus profissionais para que atuem somente em atividades demandadas para atendimento às ordens de serviço abertas, gerando os produtos e artefatos dentro dos padrões de qualidade exigidos.

d) A CONTRATADA quantifica, em conformidade com o Catálogo de Serviços, os serviços realizados no mês e apresenta os relatórios mensais previstos.

e) A ANTT, de posse dos relatórios e das entregas realizadas pela CONTRATADA deverá aferir a contagem de USTs. Caso haja divergência, essa deverá ser sanada entre as partes.

f) A ANTT deverá aferir a qualidade dos serviços recebidos, em conformidade com os termos estabelecidos neste Planejamento, e medir os indicadores de níveis de serviços.

g) De posse de todas as informações, os fiscais requisitante e técnico deverão fechar a ordem de serviço, mediante autorização do Gestor do Contrato, e encaminhar à área administrativa para as ações pertinentes.

h) As ordens de serviços aprovadas serão repassadas a CONTRATADA para fins de faturamento. As ordens de serviços recusadas deverão ser sanadas pela CONTRATADA para faturamento futuro, sem prejuízo do descumprimento dos níveis mínimos de serviços e das penalizações previstas.

Demanda POR PROJETO:

a) A ANTT, por meio da área requisitante, emitirá solicitação de serviço para a CONTRATADA. A Solicitação deverá ser aprovada pelo fiscal técnico e autorizada pelo Gestor do Contrato.

b) A CONTRATADA, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, deverá elaborar o Plano de Trabalho. As atividades previstas no Catálogo de Serviços deverão ser consideradas com todas as suas características. Para outras atividades que não foram previstas no catálogo de serviços, a ANTT, juntamente com a CONTRATADA, poderá realizar a análise de viabilidade de alteração do catálogo de serviços.

c) A ANTT deverá aprovar o Plano de Trabalho. Caso não concorde com o plano apresentado, a ANTT devolverá para a CONTRATADA para realizar os ajustes necessários. As atividades constantes do Plano de Trabalho deverão estar aderentes ao Catálogo de Serviços.

- d) A ordem de serviço será emitida pela ANTT com a quantidade de UST definida no plano de trabalho aprovado.
- e) A CONTRATADA deverá alocar os profissionais em conformidade com os perfis mínimos exigidos pela ANTT;
- f) A CONTRATADA deverá executar os serviços estabelecidos na ordem de serviço.
- g) A ANTT deverá aferir a qualidade dos serviços recebidos, em conformidade com os níveis mínimos de serviço (**APÊNDICE “D”**) e nos termos estabelecidos no Plano de Trabalho e demais exigências constantes no processo de contratação.
- h) De posse de todas as informações, os fiscais requisitante e técnico deverão fechar a ordem de serviço, mediante autorização do Gestor do Contrato, e encaminhar à área administrativa para as ações pertinentes.
- i) As ordens de serviços aprovadas serão repassadas para a CONTRATADA para fins de faturamento. As ordens de serviços recusadas devem ser sanadas pela CONTRATADA para faturamento futuro, sem prejuízo do descumprimento dos níveis de serviços acordados e das penalizações previstas.

----- FIM DO APÊNDICE “B” -----



## APÊNDICE “C”

### PERFIS E QUANTIDADES MÍNIMAS DE PROFISSIONAIS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

#### 1. QUANTIDADES MÍNIMAS DE PROFISSIONAIS

##### 1.1. PROCESSO: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL

| PROFISSIONAL                   | PERFIL PROFISSIONAL | QTDE<br>MÍNIMA |
|--------------------------------|---------------------|----------------|
| Governança de TIC              | Pleno               | 2              |
|                                | Sênior              | 1              |
| Gestão de Processo de Trabalho | Pleno               | 3              |
| Conformidade e Gestão de TIC   | Sênior              | 3              |

##### 1.2. PROCESSO: DEFINIÇÃO DE PADRÕES E PROJETOS DE TIC

| PROFISSIONAL                        | PERFIL PROFISSIONAL | QTDE<br>MÍNIMA |
|-------------------------------------|---------------------|----------------|
| Arquitetura corporativa de software | Sênior              | 2              |
| Analista de Qualidade               | Sênior              | 2              |
| Gerente de projetos                 | Sênior              | 2              |

#### 2. REQUISITOS ESPECÍFICOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS POR TIPO DE PROCESSO

##### 2.1. PROCESSO: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL

###### PROFISSIONAL DE GOVERNANÇA DE TIC (CBO 1425-20)

###### Requisitos obrigatórios:

- a) Experiência em atividades com foco em planejamento estratégico, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço ou documento equivalente de autônomo, conforme tabela abaixo:

| Perfil profissional | Experiência mínima em TI |
|---------------------|--------------------------|
| Pleno               | 5 anos                   |
| Sênior              | 7 anos                   |

- b) Certificado de conclusão de curso de pós-graduação ou MBA de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC, em Governança ou equivalente, desde que contenham, em sua ementa, disciplinas relacionadas a gestão de portfólio e projetos e/ou gestão estratégica e/ou planejamento estratégico e/ou plano diretor de TI e/ou governança corporativa e/ou governança de TI ou demais disciplinas relacionadas ao tema.
- c) Possuir ao menos uma das certificações elencadas abaixo:
  - i. Certificação COBIT - Control Objectives for Information and related Technology.
  - ii. Certificação em COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).
  - iii. Certificação ISO/IEC 38500.
  - iv. Certificação Profissional na ISO 31000:2018.
  - v. Certificação em *Balanced Scorecard*.

## **PROFISSIONAL DE GESTÃO DE PROCESSO DE TRABALHO (CBO - 2124-20)**

### **Requisitos obrigatórios:**

- a) Experiência mínima em gerenciamento de projetos de melhoria e inovação de processos e/ou articulação estratégica para priorização e implantação de melhorias nos processos em BPM – *Business Process Management* e/ou ferramentas de modelagem de processos e notação de modelagem de processos de negócio, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo, segundo tabela abaixo:

| Perfil profissional | Experiência mínima em TI |
|---------------------|--------------------------|
| Pleno               | 5 anos                   |

- b) Certificado de conclusão de curso de pós-graduação ou MBA de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC, em Gestão de Processos ou equivalente, desde que contenha, em sua ementa, disciplinas

relacionadas ao tema; OU certificação: CBPP® (*Certified Business Process Professional*).

## **PROFISSIONAL DE CONFORMIDADE, GESTÃO E CONTRATAÇÕES DE TIC (CBO 1425-20)**

### **Requisitos obrigatórios:**

- a) Experiência em atividades com foco em conformidade de contratações e gestão de TIC, Governança ou Gerenciamento de Projetos, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço ou documento equivalente de autônomo, conforme tabela a seguir:

| Perfil profissional | Experiência mínima em TI |
|---------------------|--------------------------|
| Sênior              | 7 anos                   |

- b) Atender a pelo menos um dos seguintes grupos de requisitos:
- Certificado de conclusão de curso de pós-graduação ou MBA de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC, desde que contenha em sua ementa disciplinas relacionadas ao tema:
    - Análise e gestão de conformidade;
    - Gestão de contratações e gerenciamento de acordos de níveis de serviços;
    - Conhecimento em gestão e governança de TIC;
    - Práticas de governança em TI (COBIT);
    - Análise e gestão de riscos em ambientes de TIC;
    - Gestão de qualidade com ênfase em BPM (*Business Process Modeling*);
    - Planejamento estratégico de TIC;
    - Gestão estratégia da informação (CPM, BI);
    - Gestão de infraestrutura (ITIL) e gestão de segurança para TI.

### **Requisitos desejáveis:**

- a) Elaboração de documentos técnicos de planejamento, contratação e gestão de bens e serviços de TIC, pareceres, relatórios e notas técnicas;

- b) Conhecimento de normativos aplicados a contratações e gestão de soluções de TIC, a exemplo da IN SGD/ME 01/2019;
- c) Elaboração de documentos técnicos para atendimento de demandas de órgãos de controle e demais normas aplicadas a soluções de TIC e *compliance*;
- d) Conhecimento em guias de boas Práticas em contratações, orientações e vedações de soluções de TIC;
- e) Elaboração de catálogo de serviços;
- f) Conhecimento em gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC;
- g) Elaboração de normas, políticas e metodologias como um processo contínuo para a geração de valor;
- h) Habilidade em gestão de projetos e análise de viabilidade de soluções de TIC.

## 2.2. PROCESSO: DEFINIÇÃO DE PADRÕES E PROJETOS DE TIC

### PROFISSIONAL DE ARQUITETURA CORPORATIVA DE SOFTWARE (CBO 2124-25)

#### Requisitos obrigatórios:

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360 horas) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);
- b) Experiência em criação, manutenção e documentação de arquiteturas de sistemas de software, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo, conforme tabela abaixo:

| Perfil profissional | Experiência mínima em TI |
|---------------------|--------------------------|
| Sênior              | 7 anos                   |

- c) Conhecimentos em linguagens de programação .Net, SQL Server, tecnologias de *front-end*, servidores de aplicação EE e WEB, experiência em *Continuous Integration* (integração contínua), *Continuous Delivery* (entrega contínua) e *Continuous Deployment* (implantação/publicação contínua) e gestão de ferramentas de Integração Contínua e de automação de qualidade de software.
- d) Os profissionais deverão possuir pelo menos DUAS das certificações a seguir:

- i. Certificações MCSD ( Web ASP.NET MVC, AppBuilder ou equivalente).
- ii. Microsoft Azure Solutions Architect Expert ou Microsoft Azure Solutions Architect Design ou certificação equivalente.
- iii. AWS Solutions Architect.
- iv. W3C Front-End Web Developer Professional Certificate.
- v. Fundamentos no Desenvolvimento de Aplicativo HTML5 (Microsoft Exam 98-375) ou Introdução à programação usando JavaScript (Microsoft Exam 98-382) ou Introdução a programação usando HTML e CSS (Microsoft Exam 98-383);
- vi. Google Developers Certification - *Mobile Web Specialist*.
- vii. *NodeJS Foundation - Node.js Certified Developer (NCD) Program*.
- viii. *Red Hat Certified Enterprise Application Developer*.
- ix. *Red Hat Certified Enterprise Microservices Developer*.
- x. *EXIN DevOps Professional ou Master*.
- xi. *EXIN Secure Programming Foundation*.
- xii. *Elastic Certified Engineer*.
- xiii. *Dynatrace Certification - Associate, Professional ou Master*.
- xiv. *Certified Jenkins Engineer (CJE)*.
- xv. *Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration*.
- xvi. *Red Hat Certified Specialist in OpenShift Application Development*.
- xvii. *Red Hat Certified Specialist in Configuration Management*.
- xviii. *Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation*.
- xix. *Red Hat Certified Specialist in Identity Management*.
- xx. *Red Hat Certified Specialist in Security: Containers and OpenShift Container Platform*.
- xxi. *Red Hat Certified Specialist in API Management*.
- xxii. *Docker Certification*.

**Requisitos desejáveis:**

- a) Experiência com gerência de configuração e mudança de sistemas de software.
- b) Conhecimento em tecnologias de containers.
- c) Conhecimento em arquiteturas orientadas a serviços.
- d) Conhecimento em segurança da informação voltada para o Ciclo de Desenvolvimento de Software.
- e) Conhecimentos em desenvolvimento de aplicações para nuvem.

- f) Conhecimentos em desenvolvimento de aplicativos.

## **PROFISSIONAL DE ANÁLISE DE QUALIDADE (CBO 2124-30)**

### **Requisitos obrigatórios:**

- a) Experiência em Qualidade de Software, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo, conforme tabela abaixo:

| Perfil profissional | Experiência mínima em TI |
|---------------------|--------------------------|
| Sênior              | 6 anos                   |

- b) Possuir Certificação CTAL (*Certified Tester Advanced Level*) concedida por qualquer organização reconhecida pelo ISQTB.

### **Requisitos desejáveis:**

- a) Conhecimentos em padrões, metodologias, processos e ferramentas de qualidade de software;
- b) Conhecimentos em Planejamento e acompanhamento de atividades de teste de software, abordagens e técnicas de teste de software, UML, Engenharia e Qualidade de software, Requisitos de software funcionais e/ou não funcionais, Ferramentas de registros de não conformidades, Coleta e análise de indicadores de teste de software;
- c) Conhecimento em Liderança de equipes.

## **PROFISSIONAL DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC (CBO 1425-20)**

### **Requisitos obrigatórios:**

- a) Experiência em gerenciamento de projetos, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo, conforme tabela abaixo:

| Perfil profissional | Experiência mínima em TI |
|---------------------|--------------------------|
| Sênior              | 7 anos                   |

- b) Certificado de conclusão de curso de pós-graduação ou MBA de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC, em Gestão de Projetos ou equivalente, desde que contenham, em sua ementa, disciplinas relacionadas a gestão de projetos e/ou gestão estratégica e/ou planejamento estratégico e/ou plano diretor de TI e/ou governança corporativa e/ou governança de TI, ou demais disciplinas relacionadas ao tema.
- c) Possuir ao menos UMA das certificações elencadas abaixo:
- i. PMP (PMI Project Management Professional);
  - ii. PgMP (PMI Program Management Professional);
  - iii. PfMP (PMI Portfolio Management Professional);
  - iv. PMI-RMP (PMI Risk Management Professional);
  - v. PMI-SP (PMI Scheduling Professional);
  - vi. PRINCE2;
  - vii. PMI-ACP (PMI Agile Certified Practitioner) ou CSM (Certified Scrum Master - Scrum Alliance Certification Training) ou PSM (Professional Scrum Master - Scrum.org);
  - viii. CAPM (PMI Certified Associate Project Manager).

----- FIM DO APÊNDICE “C” -----

**APÊNDICE “D”**

**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

| Indicadores de Desempenho              |                   |                  |  |  |
|--|-------------------|------------------|--|--|
| Indicador                              | Unidade de Medida | Limite aceitável | Finalidade   | Fórmula  |
| Serviços entregues no prazo (SEP)      | Percentual        | 90%              | Verificar se os prazos acordados para atender a projetos ou necessidades dos usuários estão sendo cumpridos pelo serviço | $\frac{NDEP}{NDE} \times 100\%$ <p>Onde:<br/>NDEP = Número de demandas entregues no prazo<br/>NDE = Número de demandas entregues</p>                 |
| Serviços entregues com qualidade (SEQ) | Percentual        | 90%              | Mensurar a quantidade de artefatos produzidos pela CONTRATADA que foram aceitos pela ANTT                                | $\frac{NDEQ}{NDE} \times 100\%$ <p>Onde:<br/>NDEQ = Número de demandas entregues com a qualidade esperada<br/>NDE = Número de demandas entregues</p> |

**NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO**

| Indicadores                            | Modo   | Nível Mínimo Aceitável  | Nível Máximo Esperado  | Ocorrência     | Desconto no Pagamento da Fatura |
|--|--|---|--|----------------|---------------------------------|
| Serviços entregues no prazo (SEP)      | Medição individual da diferença entre o prazo medido e o prazo executado na ordem de serviço | 90% das ordens de serviços do mês cumpridas dentro dos prazos acordados | 100% das ordens de serviços do mês dentro dos prazos acordados | >= 0% e < 20%  | 10%                             |
|  |  |   |  | >= 20% e < 40% | 7%                              |
|  |  |   |  | >= 40% e < 60% | 5%                              |
|  |  |   |  | >= 60% e < 80% | 3%                              |
|  |  |   |  | >= 80% e < 90% | 1%                              |
| Serviços entregues com qualidade (SEQ) | Quantidade de artefatos aceitos em razão do total de Ordens de Serviço                       | 90% dos artefatos do período entregues com qualidade                    | 10% dos artefatos recusados no período                         | >= 0% e < 20%  | 10%                             |
|  |  |   |  | >= 20% e < 40% | 7%                              |
|  |  |   |  | >= 40% e < 60% | 5%                              |
|  |  |   |  | >= 60% e < 80% | 3%                              |
|  |  |   |  | >= 80% e < 90% | 1%                              |

----- FIM DO APÊNDICE “D” -----



## **APÊNDICE “E”**

### **SOLUÇÃO DE GOVERNANÇA DE TIC DISPONIBILIZADA PELA ANTT**

#### **SOLUÇÃO DE GOVERNANÇA DE TIC - SERVICE NOW**

**1.** A ANTT disponibilizará a SOLUÇÃO DE GOVERNANÇA DE TIC - SERVICE NOW, com o objetivo de padronizar os processos de gestão, governança e auditoria contratual, de forma a garantir que os ARTEFATOS ESPERADOS nos macros processos, subprocessos e atividades sejam inseridos na ferramenta, com vistas a realizar um trabalho de transformação digital na gestão de contratos de TI, tentando ao máximo eliminar o processo de gestão de artefatos de processos de forma manual (arquivos, pdf, excel) e controles manuais de consumo.

**1.1.** Como exemplificação, temos os artefatos de entrega, o Diagrama de processo de negócio, para esse entendemos que será realizada a criação de um item de Catálogo de Serviços, exclusivo para cada processo de negócio com um Diagrama de Fluxo de execução bem como as aprovações neste fluxo, configurado internamente na Solução, assim como a Descrição de processo de negócio, que como no processo de desenvolvimento de software, deve ser feita usando um modelo de descrição processual usando a Base de Conhecimento da Solução e deve estar atrelado ao item de catálogo de serviço do Processo de Negócio.

**1.2.** Assim, como na exemplificação acima, atividades dos processos PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL e DEFINIÇÃO DE PADRÕES E PROJETOS DE TIC deverão usar módulos da Solução ou deverão ser construídos através de parametrização da Solução, como sendo algo exclusivo para uma atividade, garantindo que os dados estejam integrados com os já existentes na Solução.

**1.3.** A CONTRATADA deverá executar suas atividades nos módulos da solução disponibilizada pela ANTT para os processos de Gestão, Controle e Governança contratual de acordo funcionalidades descritas abaixo:

### **1.3.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL**

**1.3.1.1.** Plano de Governança de TIC: Utilizando os módulos de Planejamento Estratégico e cadastrando os Objetivos e Metas Estratégicas, Gestão de Programas, Gestão de Projetos, Gestão de Demandas, Orçamentos e Custos será possível planejar, medir, acompanhar por meio de relatórios e indicadores e sugerir mudanças nos processos.

**1.3.1.2.** Identificar e mensurar o nível de maturidade da Governança de TIC: Utilizando todos os processos de negócio de forma automatizada, por meio de catálogos de serviço, será possível MEDIR o uso e propor mudanças no processo, através do Histórico de Atividades de Fluxo de Trabalho executadas.

**1.3.1.3.** Identificar e definir as estratégias de gestão e avaliação dos riscos relacionados à governança de TIC: Utilizando os módulos de Gestão de Portfólio, Programas, Projetos e Demandas será possível detalhar os riscos em tarefas de cada um dos domínios de atividades existentes, controlando de forma central em um mesmo módulo, o grupo de riscos poderá ser avaliado de acordo com as estratégias associadas às atividades e realizado um plano de mitigação.

**1.3.1.4.** Propor e definir políticas e padrões de governança de TIC: Utilizando módulos como Base de Conhecimento, Documentos Gerenciados e Gerenciamento de Nível de Serviço (SLA) será possível gerenciar as políticas escritas, dar permissão à grupos específicos, aplicar validações de leitura de documento garantindo que pessoas fizeram a leitura e aplicar indicadores das políticas nos próprios processos e fluxos da ferramenta, como prazos de cumprimento de atendimento, prazos de entrega de documentos ou qualquer outra regra que se deseja criar para uma tarefa do sistema.

**1.3.1.5.** Avaliar e definir estratégias de gestão de TIC: Usando os módulos de Planejamento Estratégico, será possível medir o alcance dos objetivos e metas dos programas, projetos e demandas, e sugerir mudanças nesses processos.

**1.3.1.6.** Avaliar e definir estratégias de gestão de serviços de TIC: Usando os módulos de gestão de serviços, incidentes, problemas, mudanças, liberação, não se limitando a esses, será possível medir o alcance das obrigações contratuais e seus catálogos de serviço.

**1.3.1.7.** Avaliar e definir as estratégias de gestão de portfólio de produtos e serviços de TIC: Utilizando o Módulo de Gestão de Ativos (Hardware, Software, Licenças, Serviços e

Produtos), será possível controlar e cadastrar as entregas de produtos e serviços prestados de todos os contratos e por consequência fazer a avaliação de uso de todos, permitindo inclusive a criação de novas classes de Ativos, se necessário.

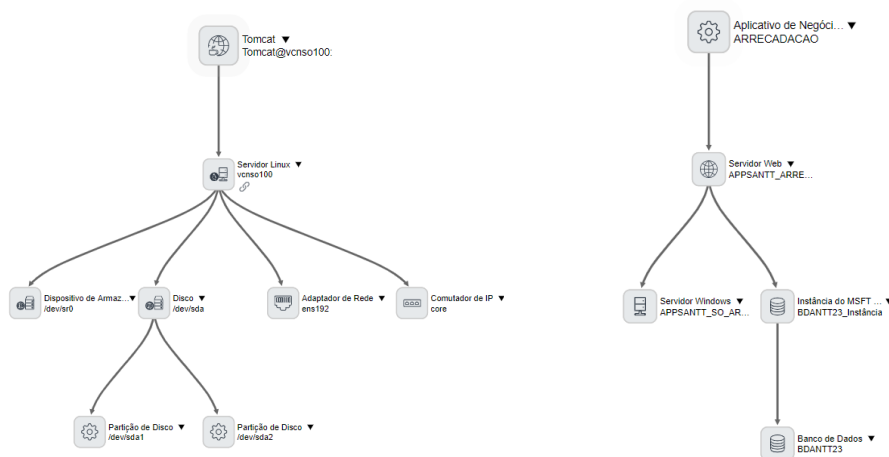
**1.3.1.8.** Definir e Propor níveis de serviços: Usando os módulos de gestão de serviços e aplicando nos módulos de incidentes, problemas, mudanças, liberação, documentos, projetos, bugs dentre outros mas não se limitando a esses, será possível medir o alcance das obrigações contratuais e seus catálogos de serviço e sugerir mudanças nos níveis.

**1.3.1.9.** Apoiar na revisão e adequação do PETIC e Apoiar na revisão e adequação do PDTIC: o uso de toda a plataforma de gestão permitirá o controle da execução do PETIC/PDTIC e auxiliará no planejamento do próximo ciclo de planejamento, considerando que todo o planejamento de um novo ciclo é visualizado como um Programa e seus projetos.

### 1.3.2. DEFINIÇÃO DE PADRÕES E PROJETOS DE TIC

**1.3.2.1.** Analisar a utilização dos padrões arquiteturais e ferramentas de apoio: Utilizando o módulo de Cadastro de Aplicativos de Negócio será possível desenhar a arquitetura do Software e todos os itens de configuração usados por esse Aplicativo, auxiliando na visão das arquiteturas das aplicações.

**1.3.2.2.** Usando o módulo de Gestão Ágil e/ou de Produtos será possível controlar as Release do Aplicativo com os itens que foram desenvolvidos para aquela versão e, integradamente com a Gestão de Mudanças, será possível avaliar o processo de gestão de mudanças e os impactos e conflitos que podem existir em mudanças que ocorram em um mesmo período de tempo.



**1.3.2.3.** Definição de artefatos e materiais de apoio ao processo de software: Usando Base de Conhecimento, será possível centralizar documentos e processos de aprovações e padrões para reuso de material.

**1.3.2.4.** Validar cumprimento de metodologias de desenvolvimento de software e Avaliação e evolução do processo de desenvolvimento de software: Utilizando o processo de gerenciamento ágil para o desenvolvimento de software, bem como o Gerenciamento de Testes que será amplamente usado na atividade de Qualidade de Software, será possível medir a maturidade, aferindo *Bugs* e produtividade de entregas com o volume de produtos entregues vs. Planejados em um determinado tempo.

**1.3.2.5.** Qualidade de Software: Em complemento aos itens Validar cumprimento de metodologias de desenvolvimento de software e Avaliação e evolução do processo de desenvolvimento de software, usando o processo de Gerenciamento Ágil de Software e Gerenciamento de Teste, será permitido o controle de Pacotes de Teste, Casos de Teste e Planos de Testes, bem como defeitos encontrados durante esse processo e inclusive defeitos encontrados após os testes, para permitirem avaliação e maturidade dos testes que deixaram passar alguma falha no processo.

**1.3.2.6.** Tendo em vista o relacionamento entre os Processos, Subprocessos e Atividades definidos neste Termo de Referência, com a ferramenta de Governança de TIC, será possível demonstrar a associação inicial do controle de processos, fluxos e gestão de atividades usando a Solução/ferramenta, mas essas associações com processos não foram consideradas como definitivas e únicas, podendo ser ajustada na própria Solução/ferramenta ao longo da execução do contrato.

**1.4.** A Solução permite criar fluxos de processo de negócio que serão implantados e poderá automatizar a geração de indicadores e controle de contratos, indicadores e prazos, seus desvios e causas, possibilitando realizar integrações através de API para monitorar acessos físicos indevidos à ambientes, ou ativação de Alarmes de Incêndios ou Temperatura, por exemplo, e posterior visões através de relatórios e painéis para esses itens bem como para quaisquer outros itens dos módulos existentes na ferramenta, fazendo acompanhamento individual de cada contrato, empresa ou até mesmo fabricante, diretamente na ferramenta, sem necessidade de implementação de código-fonte.

**1.5.** A Solução de Governança de TIC disponibilizada pela ANTT permite:

**a)** Geração de base de conhecimento que permita o autoatendimento de solicitações recorrentes, com automação da execução de atividades, como troca de senha ou bloqueio de usuário;

**b)** Gestão Financeira de projetos e portfólios de projeto, para acompanhamento dos Ativos de Contrato e obrigações contratuais;

**c)** Gestão de Projetos e Portfólio para acompanhamento dos acordos contratuais, possibilitando a substituição de comprovação por meio de planilhas e documentos, com o uso da Solução para atualização de percentuais (%) de entrega;

**d)** Recursos de Georreferenciamento integrado às capacidades analíticas e de acesso móvel, permitindo o registro automático de localidade em ocorrências;

**e)** Apresentação de painéis e visões, para apresentação de indicadores e demais informações em formato gráfico;

**f)** Controle de Riscos, possibilitando a gestão de riscos dos contratos e entre contratos de prestadores diferentes;

**g)** Controle de Habilidades e Qualificações contratuais, possibilitando a gestão de *compliance*/riscos dos contratos, como não cumprimento de obrigações contratuais;

**h)** Realizar auditoria através de pesquisa e formulários de pesquisa para grupos de usuários específicos de algum contrato existente, permitindo a avaliação da satisfação dos usuários de contratos.

**1.6.** A solução de gerenciamento de serviços possui os requisitos abaixo descritos e detalhados, e poderá ser usado para criação de novos módulos, produtos e classes de ativos contratuais dentro da mesma ferramenta, usando conceitos de parametrização e configuração, diretamente no software:

**1.6.1.** Permite Gerenciamento de Contratos, Portfólio, Projetos, Demandas, Serviços, Riscos, Financeiro, Governança, Auditorias, Níveis de Serviço e Instalações e equipamentos da frente de serviços operacionais (CMDB), todos integrados em uma única Solução, disponível na nuvem, que permita mapeamento de serviços de negócio, com a criação de fluxos de transição de estado sem a necessidade de nenhum novo desenvolvimento de software, apenas com parametrização da Solução.

**1.6.2.** Possui Solução única de registro que automatiza fluxos de trabalho e fornece integração entre processos de negócios correlatos. Além disso a plataforma é extensível para que se possa criar aplicativos personalizados para atividades de automação

exclusivas às necessidades da ANTT dentro da própria ferramenta, sem a necessidade de ambiente de desenvolvimento e uso de fábrica de software.

**1.6.3.** A Solução possui os módulos e fluxos que podem ser parametrizados para operacionalização das atividades do Catálogo de Serviço, podendo ser integrado para que as atualizações de informação transitem entre as ferramentas, sem duplicidade de atividade, ou implementar o processo diretamente na solução:

- a) Gerenciamento e Mapeamento de Serviços de Negócio;
- b) Gerenciamento de Contratos;
- c) Gerenciamento de Incidentes de Segurança;
- d) Gerenciamento de Governança, Risco e *Compliance* de Ativos de TI;
- e) Gerenciamento de Projetos, Portfolio, Programa e Aplicações;
- f) Gerenciamento Financeiro e de Orçamento;
- g) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (*Service Catalog Management*);
- h) Gerenciamento de Inventário e Gerenciamento de Configuração;
- i) Cumprimento de Requisição;
- j) Gerenciamento de Eventos e Alertas;
- k) Gerenciamento de Incidentes;
- l) Gerenciamento de Problemas;
- m) Gerenciamento de Mudança;
- n) Gerenciamento de Conhecimento;
- o) Gerenciamento do Nível de Serviço;
- p) Gerenciamento de Relatórios.

## **1.7. Interface e Modo de acesso a solução**

**1.7.1.** A interface e o modo acesso à solução ocorre totalmente na Web para todas as funcionalidades e em dispositivos móveis (Android, IOS e Windows Phone), podendo ser criados Layouts, Temas e Portais exclusivos por área ou para eventos, diretamente na ferramenta.

## **1.8. Criação e Gerenciamento de Relatórios, Indicadores e Dashboards**

**1.8.1.** Mede e controla os chamados ou demandas abertos, em andamento e executados, mantendo o histórico dos processos, para eventuais auditorias pela ANTT, bem como o escalonamento para as equipes de outros níveis de atendimento configurados.

**1.8.2.** Disponibiliza a apresentação de relatórios, disponíveis na Web, compreendendo o quantitativo de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, dentre outros.

**1.8.3.** Gera no mínimo os relatórios descritos a seguir:

**1.8.3.1.** Quantidade de incidentes e requisições registrados em geral;

**1.8.3.2.** Solicitações registradas por canal de atendimento;

**1.8.3.3.** Quantidade de solicitações de serviços da TI;

**1.8.3.4.** Solicitações por prazo de atendimento;

**1.8.3.5.** Solicitações solucionadas pela equipe de N1;

**1.8.3.6.** Grau de satisfação com o atendimento da TI;

**1.8.3.7.** Quantidade de solicitações solucionadas por equipe, setor, catálogo, categoria e item de configuração.

**1.8.4.** Permite a criação de relatórios personalizados demandados pela ANTT.

**1.8.5.** Permite o desenvolvimento de formulários de maneira gráfica e por meio de recursos de arrastar e soltar (*Drag & Drop*), para a inclusão de campos escolhidos e separadores.

**1.8.6.** A ferramenta possui a funcionalidade para interfaceamento gráfico permitindo uma pré-visualização do resultado durante o desenvolvimento de formulário.

**1.8.7.** Permite a geração de relatórios, impressão e exportação para arquivos do tipo .csv, .html, .txt, .rtf e .xml de maneira direta para dashboards e grids utilizados.

**1.8.8.** Permite a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (ANS's).

**1.8.9.** Provê informação em “*real-time*” de maneira gráfica através de Painéis.

**1.8.10.** Disponibiliza recurso “*real-time*” para controle de custos dos itens de configurações através de um Dashboard integralizado e interativo.

**1.8.11.** Disponibiliza recurso “*real-time*” para análise de satisfação com o cliente através de um dashboard integralizado e interativo.

**1.8.12.** Provê recursos que possibilitem criar painéis com informações personalizadas para cada nível de acesso à ferramenta (pesquisa de satisfação).

**1.8.13.** Permite a produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou sua indisponibilidade.

**1.8.14.** Provê facilidade de elaboração e emissão de relatórios.

**1.8.15.** Permite a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros das solicitações.

**1.8.16.** Provê ao gerenciamento de incidentes ou incidente de segurança da informação os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes.

**1.8.17.** Permite a análise de dados das solicitações, para identificar tendências.

**1.8.18.** Possui relatórios de solicitações não resolvidas.

**1.8.19.** Fornece registro histórico seguro de todas as alterações de solicitações resolvidas.

**1.8.20.** Possibilita a customização de indicadores de criticidade e perfil de usuário em incidentes e problemas conforme definição das regras de negócio da ANTT.

**1.8.21.** A solução possui recursos de análise e gestão de dados de negócio (*BI – Business Intelligence*) de maneira integrada.

**1.8.22.** Disponibiliza usuário e senha para acesso ao banco de dados da ferramenta, para conexão através de aplicações da ANTT.

**1.8.23.** Permite a coleta de informações para avaliação de impacto e de recursos necessários para mudanças a partir de todas as áreas funcionais apropriadas dentro da organização;

**1.8.24.** Provê relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos.

## **1.9. Automação de Processos, Subprocessos e Atividades**

**1.9.1.** A solução provê mecanismos de colaboração na própria plataforma como *chats* e/ou mensagens instantâneas entre os prestadores de serviços e os usuários e entre todos os solucionadores, de forma que toda a colaboração fique registrada no histórico das tarefas a serem executadas.

## **1.10. Integrações**

**1.10.1.** Com o serviço de diretórios LDAP e/ou *Microsoft Active Directory* para autenticação dos usuários no acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI.

**1.10.2.** Via Webservices com as ferramentas utilizadas pela ANTT para executar a Automatização de processos de negócio que não precisam de interação humana.



### **1.11. Gerenciamento de Instalações Física e Equipamentos da frente de serviços operacionais**

**1.11.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para o gerenciamento de instalações física e equipamentos da frente de serviços operacionais:

- a)** inventário de Ativos de TI;
- b)** relacionamento de chamados com os itens de configuração disponíveis na CMDB;
- c)** criação das visualizações dos IC's (Itens de configuração) de maneira gráfica;
- d)** atualização de base de inventário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número de contrato, ativo fixo, responsável, número de série, localização física, usuário responsável;
- e)** segmentação e classificação de informações de inventário pelo menos por dispositivos especiais, dispositivos de rede e informações dependentes de outros recursos;
- f)** acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes;
- g)** registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's);
- h)** validação automática de dados de IC (Itens de Configuração);
- i)** estabelecimento dos relacionamentos entre IC's;
- j)** acesso somente autorizado a atividades de leitura, inclusão e modificação do CMDB;
- k)** armazenamento do histórico de mudanças dos IC's para fins de auditoria;
- l)** verificação do dado do IC com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- m)** integração das informações do CMDB com registro de incidentes;
- n)** base de dados de configuração (CMDB) própria e que permita a população de informações através de rotinas automatizadas e manuais;
- o)** auditorias programadas de gerenciamento da configuração;
- p)** Utiliza as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
- q)** adequação do modelo de relacionamento de IC's para atender a requisitos organizacionais;

- r) atualização de informações dos IC's no CMDB;
- s) acesso a detalhes do IC para ajudar na avaliação da autorização de uma mudança.

#### **1.12. Gerenciamento de conhecimento**

**1.12.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para o gerenciamento de conhecimento:

- a) disponibiliza FAQ para os usuários da ferramenta;
- b) oferece soluções aos usuários enquanto registram as solicitações;
- c) recurso para busca indexada, apresentando soluções para os resolvedores;
- d) pontuação e classificação do conhecimento;
- e) permite a busca de soluções prévias dentro da própria solução;
- f) permite a busca de informações em mecanismo de busca local e também web, acessível aos técnicos e usuários, facilitando assim, a identificação de solução de problemas.

#### **1.13. Gerenciamento de problemas**

**1.13.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para o gerenciamento de problemas:

- a) permite a integração com o CMDB;
- b) permite a associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas;
- c) permite a automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de incidentes para o gerenciamento de problemas;
- d) permite que a equipe de gerenciamento de problemas comunique informativos de estado e de progresso, assim como as soluções temporárias e de contorno para a equipe da central de serviços;
- e) permite alerta automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido;
- f) permite a criação, a modificação e o encerramento de registros de problemas;
- g) permite a geração automática de data e hora para novos registros de problemas;

h) permite a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte;

i) possui códigos de impacto e de urgência que possam ser atribuídos a registros de problemas;

j) permite o rastreamento e monitoração do tratamento de problemas;

k) permite o escalonamento de problemas depois que limites pré-definidos sejam atingidos;

l) fornece dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema;

m) permite a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos;

n) permite o acesso seguro e controlado à *Configuration Management Database* (CMDB) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas.

#### **1.14. Gerenciamento de mudanças**

**1.14.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para o gerenciamento de mudanças:

a) monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um RDM (Requisição de Mudança);

b) habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, outros;

c) roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas, conforme estabelecido pelo processo de gerenciamento de mudanças;

d) funcionalidade de rejeição de mudanças;

e) registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança a fim de suportar o processo de autorização de mudanças;

f) registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;

g) processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças;

**h)** acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças, tais como alterações de agendamento e histórico de mudanças;

**i)** avaliação e aprovação de uma requisição de mudança (RDM), fornecendo as informações dos IC's afetados;

**j)** fornece a identificação de diferentes RDM's relativos ao mesmo IC;

**k)** permite o encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso;

**l)** permite a comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a central de serviços e ao grupo de usuários;

**m)** geração automática de conflito entre Ativos de TI.

### **1.15. Gerenciamento de Eventos**

**1.15.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para o gerenciamento de eventos:

**a)** console única para gestão dos Eventos de diversas soluções de monitoração (por exemplo: desempenho, disponibilidade e segurança) para análise de Causa Raiz;

**b)** gerenciamento de eventos externos e possibilita a configuração de alertas para serviços de negócio descobertos, serviços técnicos e grupo de alertas

**c)** criação dados de métricas históricos e de modelos estatísticos padrão para projetar os valores métricos esperados juntamente com os limites de controle superior e inferior. Com base nestes dados a solução é capaz de calcular situações de anomalia no serviço mapeado;

**d)** definição de fluxo para remediação automática ou através de um fluxo de aprovação de um determinado problema;

**e)** configuração e integrações com Alertas, criação de cálculos de impacto de Alerta, regras de correlação de alertas;

**f)** os eventos gerados para Serviços ou IC's refletem e são visíveis no CMDB, permitindo um melhor diagnóstico e mensuração de impacto em demais serviços;

**g)** recebe eventos de diversas fontes externas, inclusive de sensores e demais fontes de informação.

### **1.16. Automação e Remediação**

**1.16.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para automação e remediação:

a) incluir mecanismos para a criação de *workflows* de automação de tarefas e remediação;

b) executar automações via Web Services utilizando-se SOAP e REST, como reinicialização de Serviços de Virtualização, Sistemas Operacionais, reinicialização de senhas e processos que possuam APIs de integração;

c) permite criar novas operações e automações e reutilizá-las em diversos outros fluxos de automação e remediação;

d) mecanismo de controle de custos por execução para suportar visões de Retorno sobre o Investimento das operações e fluxos automatizados, permitindo a geração de relatórios;

e) os fluxos de automação podem ser gráficos para facilitar sua compreensão.

### **1.17. Gerenciamento e Mapeamento de Serviços de Negócio**

**1.17.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para gerenciamento e mapeamento de serviços de negócio:

a) plataforma e base de dados únicos para todas as aplicações, eventos e mapeamento de Serviços de Negócio;

b) descoberta dos serviços de negócio “*top down*” e cria mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente aos serviços de negócio;

c) informação da configuração do serviço na linha do tempo, possibilitando a visualização das diferenças entre o período atual e a data selecionada;

d) permite fácil visualização no mapa do impacto causado por eventos e/ou problemas associados que lhe causam impacto, permitindo a rápida visualização dos ICs da causa raiz;

e) propriedades de cada elemento descoberto de cada serviço de negócio;

f) permite, através da console, executar a remediação de um determinado problema de forma automática em uma única console;

g) descoberta de toda a infraestrutura, Itens de Configuração e seus respectivos relacionamentos de forma automática sem agentes instalados nas Soluções operacionais, para a população do CMDB;

h) *Heat Chart* que possibilita escolher os critérios para a representação, tais como: Prioridade, Receita, Quantidade de Usuários, dentre outros;

i) mecanismos para comparar o mapa do serviço atual com alguma data no passado para saber todas as mudanças e alterações que foram feitas na infraestrutura e configuração do mesmo;

j) permite criação RDMs de não conformidade quando identificadas alterações em serviços e IC's sem a devida documentação;

k) mapeia os serviços de negócio mesmo que estes estejam hospedados em nuvem privada, pública, híbrida ou em recursos locais sejam eles físicos ou virtuais.

#### **1.18. Gerenciamento de Governança, Risco e Conformidade de TI**

**1.18.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para gerenciamento de governança, risco e conformidade de TI:

a) gerencia com eficiência os ativos centrados, como sua força de trabalho, processos necessários e tecnologias/aplicativos em evolução, a partir de uma perspectiva de Governança;

b) permite que o gerenciamento de todo o ciclo de vida da política, desde o rascunho à revisão, até as aprovações e publicações;

c) permite que os processos de engajamento de Auditorias, Gestão de Riscos de TI, Políticas e Conformidade e Gestão de Risco de Fornecedores possam trabalhar de forma independente e que todos sejam parte da mesma plataforma;

d) organiza, consolida e gerencia atividades, testes, coleta de evidências e relatórios em um trabalho de auditoria consolidado;

e) execução facilmente definível e consistente dos fluxos de trabalho;

f) executa testes de gerenciamento relacionados a Riscos e Controles contra dados internos ou gera tarefas de forma sistemática para adquirir a validação ou evidência necessária (Indicadores).

#### **1.19. Gerenciamento de Projetos, Portfolio, Programa e Aplicações**

**1.19.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para gerenciamento de projetos, portfolio, programa e aplicações:

a) fornece placa estilo *Kanban* para gerenciar tarefas;

b) pode ser integrada de maneira nativa em relação aos processos de gerenciamento financeiro de projetos, gerenciamento de portfólio de aplicativos, gerenciamento de operações e gerenciamento de serviços na mesma plataforma e na

mesma interface de usuário, para que possa expandir o escopo de implementação, quando necessário;

c) permite a implementação de processos de gerenciamento de negócios prontos para uso com a capacidade de estender o uso a recursos de gerenciamento de negócios mais avançados sem afetar os usuários de negócios ou introduzir reimplementações complexas.

## **1.20. Gerenciamento de Contratos**

**1.20.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para gerenciamento de contratos:

a) mecanismos de armazenamento e controle das datas, valores, indicadores e responsáveis pelos contratos;

b) módulos para Gerenciamento de Seguros, de Serviços, de Licenças de Software, de Garantias;

c) controla Renovações, seus prazos e quantidades;

d) controle financeiro de pagamento, formas, quantidades e impostos;

e) controla todos os Termos e Obrigações vinculados aos contratos;

f) históricos de aprovações dos Contratos;

g) associação aos Ativos (CMDB), considerando as Instalações e equipamentos da frente de serviços operacionais.

## **1.21. Gerenciamento de Orçamento**

**1.21.1.** A solução provê, no mínimo, as seguintes funcionalidades para gerenciamento de orçamento:

a) cadastra Orçamentos por período fiscal;

b) associa Orçamentos a Orçamentos Pais;

c) informa o tipo de orçamento, Capex ou Opex;

d) permite a subdivisão em itens de orçamento;

e) associa itens à projetos ou demandas ou Itens de Configuração (Aquisições);

f) permite controle de datas para a execução dos itens;

g) permite criação de Centros de Custos para associação aos Orçamentos;

h) permite que as Despesas, como pagamentos mensais, sejam debitados dos orçamentos e automaticamente seja calculado saldos de Centros de Custo e Orçamentos;

i) realiza depreciação de bens e materiais com cálculos criados através da próprio Solução;

j) possui painéis para apresentação dos orçamentos realizados e comparação com anos anteriores.

## **1.22. Gestão de Habilidades e Certificações**

**1.22.1.** Realiza o cadastro de Certificações e Obrigações Contratuais e a associação com Recursos Humanos prestadores de serviços de TI.

## **1.23. Central de Atendimento**

**1.23.1.** Possui controle de Acionamento da Central de Atendimento, com criação automática de Ocorrências de Atendimento, como Incidente, Requisição de Atendimento, Solicitação de Mudança, Dúvida e podendo ser adicionados novos tipos de atendimento e automação de atividades e fluxos de atividades, como envio de e-mails, execução de outro processo de negócio através do tipo de seleção do tipo de Acionamento.

## **1.24. Gestão de Alocação de Recursos**

**1.24.1.** Alocação de Recursos Humanos em Projetos, Tarefas, Incidentes, Problemas, Mudanças e qualquer outra ATIVIDADE do processo que esteja cadastrado na ferramenta;

**1.24.2.** Processo de aprovação da Alocação, contendo Requisição, Alocação, Atribuição e Aprovação do Recurso em uma atividade a ser realizada.

## **1.25. Outras funcionalidades e requisitos da solução**

**1.25.1.** Possui mecanismos de identificação por geolocalização, de maneira que a informação possa ser utilizada para uma melhor prestação de serviço e maior satisfação dos interessados;

**1.25.2.** Possui mecanismos para fazer a roteirização das ordens de serviços de maneira a distribuí-las para os agentes de campo onde se minimize o deslocamento, sempre levando em conta os conhecimentos daquele agente de campo, o estoque em seu poder e os acordos de nível de serviços;

**1.25.3.** Permite cadastrar todas as solicitações do cliente/usuário, possibilitando a rápida recuperação do seu histórico, bem como ter sua operação focada nesse relacionamento com o usuário;



- 1.25.4.** Possui recurso que permita a auditoria de controles de acessos, bem como de toda e qualquer alteração feita na ferramenta;
- 1.25.5.** Permite o mapeamento de processos, campos e telas para efeito de documentação técnica;
- 1.25.6.** Permite pesquisa de qualquer item através de modificadores como “maior que, igual, menor que”;
- 1.25.7.** Permite a criação de calendários personalizados para qualquer processo operacional existente;
- 1.25.8.** Permite o relacionamento entre os processos e serviços providos pela solução de maneira transparente, sem a necessidade de programação;
- 1.25.9.** Disponibiliza recursos e funcionalidades personalizáveis, de maneira integrada e que propiciem a parametrização de funcionalidades, para a gestão de projetos e gestão de contratos;
- 1.25.10.** Possui recursos de workflow interativo para criação de processos e rotinas operacionais;
- 1.25.11.** Possui recursos de portal web parametrizável em recursos gráficos da solução, que permita acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização pelo usuário final;
- 1.25.12.** Disponibiliza recursos que possibilitem a criação simultânea de múltiplos portais de autoatendimento;
- 1.25.13.** Possui múltiplos catálogos de serviços para oferta de serviços de TI e demais áreas da ANTT como uma central de serviços compartilhados;
- 1.25.14.** Disponibiliza recursos tecnológicos que possibilitem a criação de novos processos de gestão de negócio, de maneira intuitiva e sem o uso a necessidade de inclusão de novos módulos e licenças de uso;
- 1.25.15.** Possui recursos que possibilitem a parametrização de regras de requisições, avaliação, aprovação e execução para os processos relacionados pela TI, com base nas regras de negócio da ANTT;
- 1.25.16.** Disponibiliza em seu *roadmap* recursos de acessibilidade;
- 1.25.17.** Permite o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto;

- 1.25.18.** Possui recursos para desenvolvimento de fluxo de aprovações de escalonamento, aprovação para os processos relacionados pelas áreas da ANTT, através de regras de custo, criticidade, volumetria e periodicidade;
- 1.25.19.** Gerencia, aceitar e manter acordos de nível de serviço e de nível operacional de maneira separada;
- 1.25.20.** Permite a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
- 1.25.21.** Apresenta o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
- 1.25.22.** Permite a abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web;
- 1.25.23.** Possibilita a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- 1.25.24.** Realiza pesquisa de satisfação de usuários on-line;
- 1.25.25.** Gera automaticamente e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos;
- 1.25.26.** Envia automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a situação de atendimento;
- 1.25.27.** Permite anexar arquivos (ex: .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados;
- 1.25.28.** Permite controlar e gerenciar solicitações, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de Ticket, serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento;
- 1.25.29.** Permite a criação e associação de novas tabelas e campos à Solução;
- 1.25.30.** Suporta a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes;
- 1.25.31.** Permite atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros;
- 1.25.32.** Automatiza a classificação e a gravação das solicitações;
- 1.25.33.** Permite inserir prioridade, impacto e indicadores de urgência para os registros das solicitações;
- 1.25.34.** Permite monitoração e rastreamento das solicitações;

- 1.25.35.** Suporta o roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte;
- 1.25.36.** Possui recursos que possibilitam gerar documentos de suporte e relatórios;
- 1.25.37.** Possui funcionalidade de busca para solicitações resolvidas;
- 1.25.38.** Permite e mantém os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- 1.25.39.** Permite o fechamento de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido;
- 1.25.40.** Permite o gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade;
- 1.25.41.** Permite a priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro;
- 1.25.42.** Permite a escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados;
- 1.25.43.** Permite o acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço;
- 1.25.44.** Possibilita a migração da base de dados ou integração com outras ferramentas de Service Desk.

----- FIM DO APÊNDICE “E” -----

APÊNDICE "F"

**MODELO**

**PROPOSTA DE PREÇOS**

(em papel timbrado da empresa)

À

**AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**

Superintendência de Gestão – SUDEG / Gerência de Licitações e Contratos - GELIC

Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8

70200-003 - Brasília, DF

**Referência:** Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_ e inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, para contratação de serviços de Apoio à Governança de TIC, para atender às necessidades da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

**PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS**

| SERVIÇO DE APOIO À GOVERNANÇA DE TIC |      |  |                                     |            |                   |                   |
|--------------------------------------|------|--|-------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| Lote                                 | Item | Descrição                                      | Métrica                             | Quantidade | Valor Unit. (R\$) | Valor Total (R\$) |
| 1                                    | 1    | Planejamento estratégico, tático e operacional | UST<br>(Unidade de Serviço Técnico) | 17.256     |                   |                   |
|                                      | 2    | Definição de padrões e projetos de TIC         |                                     | 18.462     |                   |                   |
| VALOR TOTAL (R\$)                    |      |  |                                     |            |                   |                   |

\* OBS: A licitante deverá apresentar a Proposta Comercial acompanhada de Planilha de Custos e Formação de Preços por Perfil Profissional (Apêndice "F-1") e Planilha de Custo e Formação de Preços da UST - Quadro Resumo (Apêndice "F-2"), adequadas às características do objeto da contratação, considerando o modelo constante do Anexo VII-D da [Instrução Normativa nº 5/2017](#). O modelo de planilha de custos e formação de preços previsto poderá ser adaptado às especificidades do serviço, de modo a permitir a identificação de todos os custos envolvidos na execução do serviço, e constituirá anexo do ato convocatório a ser preenchido pelos proponentes.

**1) Dados da Proposta:**

Valor Total: R\$ \_\_\_\_\_ (VALOR POR EXTENSO).

- 2) Validade da Proposta: 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

**4) Dados da empresa:**

a) Razão Social: \_\_\_\_\_

b) CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_

c) Inscrição Estadual nº: \_\_\_\_\_

d) Endereço: \_\_\_\_\_

e) Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

f) Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

g) CEP: \_\_\_\_\_

**h) Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o contrato:**

a. Nome: \_\_\_\_\_

b. Cargo: \_\_\_\_\_

c. CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**i) Dados Bancários:**

a. Banco: \_\_\_\_\_

b. Agência: \_\_\_\_\_

c. Conta Corrente: \_\_\_\_\_

**j) Dados para Contato:**

a. Nome: \_\_\_\_\_

b. Telefone/Ramal: \_\_\_\_\_

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo “\_\_\_” do Edital.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com servidor ou dirigente da Agência Nacional de

Transportes Terrestres; e que tomando conhecimento dos serviços a serem realizados, em hipótese alguma serão apresentadas pela empresa alegações posteriores para o desenvolvimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

Local e data

---

Representante Legal  
(com carimbo da empresa)

Cargo

CPF

----- FIM DO APÊNDICE "F" -----

**APÊNDICE "F-1"**

**MODELO**

**PROPOSTA DE PREÇOS**

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

(Referência: Instrução Normativa nº 5/2017)

Preencher apenas os campos relativos aos custos efetivamente estimados pela empresa para cada perfil profissional.

LOGOTIPO  
RAZÃO SOCIAL:  
CNPJ:  
ENDEREÇO:  
FONE:  
E-MAIL:

|              |                      |
|--------------|----------------------|
| Nº Processo  | 50500.087486/2020-71 |
| Licitação Nº | ____/2020            |

**IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

| Tipo de Serviço                  | QTD<br>Profissionais |
|----------------------------------|----------------------|
| (Ex.: Governança de TIC - Pleno) | 2                    |

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| A | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)   |             |
| B | Município/UF                                     | Brasília/DF |
| C | Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo    |             |
| D | Nº de Registro da Convenção Coletiva de Trabalho |             |
| E | Nº de meses de execução contratual               | 12          |

**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) | (Ex.: Governança de TIC) |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |                          |
| 3   | Salário normativo da categoria profissional                   |                          |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      |                          |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |                          |

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

| 1   | Composição da Remuneração | Valor (R\$) |
|---|---------------------------|-------------|
| A   | Salário Base              | R\$         |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 1</b>  |                           | <b>R\$</b>  |
| <b>Nota 1:</b> O módulo 1 refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses. |                           |             |

**MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSALIS E DIÁRIOS**  
**Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**

| <b>2.1</b>                       | <b>13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias</b>          | <b>%</b> | <b>Valor (R\$)</b> |
|----------------------------------|---|----------|--------------------|
| A                                | 13 º Salário (1/12)   |          | R\$                |
| B                                | Adicional de Férias   |          | R\$                |
| <b>SUBTOTAL DO SUBMÓDULO 2.1</b> |   |          | <b>R\$</b>         |
| C                                | Incidência do submódulo 2.2 sobre 13º salário, Férias e Adicional de Férias |          | R\$                |
| <b>TOTAL DO SUBMÓDULO 2.1</b>    |   |          | <b>R\$</b>         |

**Nota 1:** Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes à gratificação natalina, férias e adicional de férias (**Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018**)

**Nota 2:** O adicional de férias contido no submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima

**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.**

| <b>2.2</b>                    | <b>GPS, FGTS e outras contribuições</b> | <b>%</b> | <b>Valor (R\$)</b> |
|-------------------------------|---|----------|--------------------|
| A                             | INSS                                    | 20,00%   | R\$                |
| B                             | Salário Educação                        | 2,50%    | R\$                |
| C                             | SAT                                     | 1,00%    | R\$                |
| D                             | SESC ou Sesi                            | 1,50%    | R\$                |
| E                             | SENAI- SENAC                            | 1,00%    | R\$                |
| F                             | SEBRAE                                  | 0,60%    | R\$                |
| G                             | INCRA                                   | 0,20%    | R\$                |
| H                             | FGTS                                    | 8,00%    | R\$                |
| <b>TOTAL DO SUBMÓDULO 2.2</b> |   |          | <b>34,80% R\$</b>  |

**Nota 1:** Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente

**Nota 2:** O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave

**Nota 3:** Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1 (**Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018**)

**Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários**

| <b>2.3</b>                    | <b>Benefícios Mensais e Diários</b>  | <b>Valor unitário/dia (R\$)</b> | <b>Valor Mensal (R\$)</b> |
|-------------------------------|--|---------------------------------|---------------------------|
| A                             | Transporte (considerando 22 dias úteis)  | R\$                             | R\$ -                     |
| B                             | Auxílio Alimentação - (Cláusula XX da Convenção Coletiva de Trabalho) (considerando 22 dias úteis) | R\$                             | R\$                       |
| C                             | Plano Ambulatorial * (Cláusula XX da Convenção Coletiva de Trabalho)                               | R\$                             |                           |
| D                             | Assistência Odontológica (Cláusula XX da Convenção Coletiva de Trabalho)                           |                                 |                           |
| E                             | Seguro de Vida / Assistência Funeral (Cláusula XX da Convenção Coletiva de Trabalho)               |                                 |                           |
| F                             | Outros (especificar) (Cláusula XX da Convenção Coletiva de Trabalho)                               |                                 |                           |
| <b>TOTAL DO SUBMÓDULO 2.3</b> |  | <b>R\$</b>                      |                           |

**Nota 1:** O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

**Nota 2:** Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.



\* Não será admitida a inclusão de benefícios que onerem apenas o tomador de serviços, nos termos do PARECER N.º 15/2014/CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU

#### QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2- ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

| 2                        | Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e diários             | % | Valor (R\$) |
|--------------------------|---|---|-------------|
| 2.1                      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias |   | R\$         |
| 2.2                      | GPS, FGTS e outras contribuições                            |   | R\$         |
| 2.3                      | Benefícios Mensais e Diários                                |   | R\$         |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 2</b> |   |   | <b>R\$</b>  |

#### MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO (REDAÇÃO DADA PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 2018)

| 3                        | Provisão para Rescisão  | % | Valor (R\$) |
|--------------------------|---|---|-------------|
| A                        | Aviso prévio indenizado   |   | R\$         |
| B                        | Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado<br>Memória de Cálculo: [8% X (% do Aviso Prévio Indenizado)]   |   | R\$         |
| C                        | Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio indenizado<br>Memória de Cálculo: [40% X (% do Submódulo 2.2) X (% do Aviso Prévio Indenizado)]   |   | R\$         |
| D                        | Aviso prévio trabalhado   |   | R\$         |
| E                        | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o aviso prévio trabalhado<br>Memória de Cálculo: [(% do Submódulo 2.2) X (% do Aviso Prévio Trabalhado)]   |   | R\$         |
| F                        | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado<br>Memória de Cálculo: [40% X (% do Submódulo 2.2) X (% do Aviso Prévio Trabalhado)] |   | R\$         |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 3</b> |   |   | <b>R\$</b>  |

#### MÓDULO 4: INSUMOS DIVERSOS

| 4                        | Insumos Diversos | Valor (R\$) |
|--------------------------|------------------|-------------|
| A                        |                  | R\$         |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 4</b> |                  | <b>R\$</b>  |

Nota: Valores mensais por empregado

#### MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

| 5                        | Custos Indiretos, Tributos e Lucro | %             | Valor (R\$)       |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|-------------------|
| A                        | Custos Indiretos                   |               | R\$               |
| B                        | Lucro                              |               | R\$               |
| C                        | Tributos                           | <b>11,25%</b> | <b>R\$</b>        |
|                          | PIS                                | 1,65%         | R\$               |
|                          | COFINS                             | 7,60%         | R\$               |
|                          | ISS                                | 2,00%         | R\$               |
|                          | CPRB                               |               |                   |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 5</b> |                                    |               | <b>11,25% R\$</b> |

Nota 1: Custos indiretos, tributos e lucro por empregado

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se percentual sobre o valor do faturamento

Nota 3: O valor referente a ISS 2%, conforme Lei Complementar nº 963, de 03/01/2020, do Governo do Distrito Federal

**Nota 4:** CPRB (Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta), em substituição às contribuições previdenciárias incidentes sobre a folha de pagamento, previstas nos incisos I e III do caput do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, na forma do caput do art. 7º (ou 8º) da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011.

## 2. QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

|                                  | Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado) | Valor (R\$) |
|----------------------------------|---|-------------|
| A                                | Módulo 1 - Composição da Remuneração                              | R\$         |
| B                                | Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários        | R\$         |
| C                                | Módulo 3 - Provisão para Rescisão                                 | R\$         |
| D                                | Módulo 4 - Insumos Diversos                                       | R\$         |
| <b>Subtotal (A + B + C + D)</b>  |   | <b>R\$</b>  |
| E                                | Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro                     | R\$         |
| <b>Valor total por empregado</b> |   | <b>R\$</b>  |

----- FIM DO APÊNDICE “F-1” -----

**APÊNDICE “F-2”**

**MODELO**

**PROPOSTA DE PREÇOS**

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DA UST**  
**QUADRO RESUMO**

|           |
|-----------|
| LOGOTIPO  |
| RAZÃO     |
| SOCIAL:   |
| CNPJ:     |
| ENDEREÇO: |
| FONE:     |

|              |                      |
|--------------|----------------------|
| Nº Processo  | 50500.087486/2020-71 |
| Licitação Nº | ____/2020            |

**QUADRO RESUMO**

| ITEM | DESCRIÇÃO  | PERFIL PROFISSIONAL           | QTD<br>PROFISSIONAIS | VALOR MENSAL<br>DE CADA<br>PROFISSIONAL | VALOR MENSAL<br>TOTAL | VALOR ANUAL<br>TOTAL | Quantidade de<br>UST ANUAL | VALOR UNITÁRIO de<br>UST |
|------|--|-------------------------------|----------------------|---|-----------------------|----------------------|----------------------------|--------------------------|
|      |  |                               |                      | (R\$)                                   | (R\$)                 | (R\$)                |                            | (R\$)                    |
|      |  |                               |                      | [D]                                     | [E] = [C] X [D]       | [F] = [E] X 12       |                            | [H]                      |
| 1    | Planejamento<br>estratégico, tático e<br>operacional | Governança de TIC - Pleno     | 2                    | R\$ -                                   | R\$ -                 | R\$ -                | 17.256                     | R\$ -                    |
|      |  | Governança de TIC -<br>Sênior | 1                    | R\$ -                                   | R\$ -                 | R\$ -                |                            |                          |

|   |  |  |   |       |       |       |        |       |
|---|--|--|---|-------|-------|-------|--------|-------|
|   |  | Gestão de Processo de Trabalho - Pleno       | 3 | R\$ - | R\$ - | R\$ - |        |       |
|   |  | Conformidade e Gestão de TIC - Sênior        | 3 | R\$ - | R\$ - | R\$ - |        |       |
|   |  | SUBTOTAL                                     |   |       | R\$ - | R\$ - |        |       |
|   |  |  |   |       |       |       |        |       |
| 2 | Definição de padrões e projetos de TIC | Arquitetura corporativa de software - Sênior | 2 | R\$ - | R\$ - | R\$ - | 18.462 | R\$ - |
|   |  | Analista de Qualidade - Sênior               | 2 | R\$ - | R\$ - | R\$ - |        |       |
|   |  | Gerente de projetos - Sênior                 | 2 | R\$ - | R\$ - | R\$ - |        |       |
|   |  | SUBTOTAL                                     |   |       | R\$ - | R\$ - |        |       |

| ITEM                           | DESCRIÇÃO                                      | UND | QTD    | VALOR UNITÁRIO (R\$) | VALOR TOTAL (R\$) |
|--------------------------------|--|-----|--------|----------------------|-------------------|
| 1                              | Planejamento estratégico, tático e operacional | UST | 17.256 | R\$ -                | R\$ -             |
| 2                              | Definição de padrões e projetos de TIC         | UST | 18.462 | R\$ -                | R\$ -             |
| <b>VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b> |  |     |        |                      | <b>R\$ -</b>      |

----- FIM DO APÊNDICE "F-2" -----

**APÊNDICE "G"****MODELO****DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**  
(em papel timbrado da empresa)

|                            |                 |                             |
|----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| <b>Empresa</b>             |                 |                             |
| <b>CNPJ</b>                |                 | <b>Inscrição Estadual</b>   |
| <b>Endereço</b>            |                 |                             |
| <b>Cidade</b>              |                 | <b>Estado</b>               |
| <b>CEP</b>                 | <b>Telefone</b> | <b>E-mail institucional</b> |
| <b>Representante Legal</b> |                 |                             |

**DECLARO**, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, instaurado pelo Processo nº \_\_\_\_\_, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa**  
(Nome legível)  
**CPF nº**

----- **FIM DO APÊNDICE "G"** -----

**MODELO**

APÊNDICE "H"

**ORDEN DE SERVIÇO (OS)**

|  |                                     |                                     |                                |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Nº da Ordem de Serviço                                     | Data de Emissão                     | Nº do Contrato                      | Data de Assinatura do Contrato |
|  |                                     |                                     |                                |
| Área Requisitante  |                                     | Requisitante Responsável            |                                |
|  |                                     |                                     |                                |
| <b>1. Identificação da Empresa Contratada</b>              |                                     |                                     |                                |
| Nome da Empresa  |                                     |                                     |                                |
| CNPJ   |                                     | Inscrição Estadual                  |                                |
| Endereço   |                                     |                                     |                                |
| Cidade   |                                     | Estado                              |                                |
| CEP  | Telefone                            | E-mail institucional                |                                |
| <b>2. Informações sobre os Serviços a serem realizados</b> |                                     |                                     |                                |
|  |                                     |                                     |                                |
| <b>2.1. Período de Execução dos Serviços</b>               |                                     |                                     |                                |
| Início da execução autorizada: ____/____/____.             |                                     |                                     |                                |
| Término da execução previsto: ____/____/____.              |                                     |                                     |                                |
| <b>2.2. Serviços a Serem Executados</b>                    |                                     |                                     |                                |
| Item   | Descrição                           | Unidade                             | Quantidade                     |
| 1  | Serviço de apoio à Governança de TI | UST<br>(Unidade de Serviço Técnico) |                                |
| <b>2.3. Identificação do Serviços</b>                      |                                     |                                     |                                |
|  |                                     |                                     |                                |

**2.4. Volume de Serviços a Serem Executados - CATÁLOGO DE SERVIÇOS/PERFIS PROFISSIONAIS**

| Item | Descrição | TIPO | Quantidade UST | Prazo Inicial | Prazo Final |
|------|-----------|------|----------------|---------------|-------------|
|      |           |      |                |               |             |
|      |           |      |                |               |             |

**2.5. Serviços/Produtos a Serem Entregues, conforme Catálogo de Serviços, Perfis, Plano de Trabalho ou documento equivalente****3. Local de Execução / Entrega do Serviços****Identificação do local de execução / entrega**

Na Superintendência de Tecnologia da Informação (SUTEC), Bloco "G" - 1º Subsolo, da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, localizada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8 - Brasília - DF, CEP: 70200-003.

**4. Custo dos Serviços**

| Item        | Descrição | Unidade | Quantidade | Valor Unitário R\$ | Valor Total R\$ |
|-------------|-----------|---------|------------|--------------------|-----------------|
|             |           |         |            |                    |                 |
|             |           |         |            |                    |                 |
| TOTAL GERAL |           |         |            |                    |                 |

**5. Aprovação do Gestor do Contrato****Solicitação**

Solicitamos a realização do serviço acima caracterizado, nos termos constantes desta Ordem de Serviços, que tem por base as obrigações e responsabilidades da contratada constantes do contrato firmado, supra indicado.

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

\_\_\_\_\_  
(nome)  
Fiscal Requisitante

\_\_\_\_\_  
(nome)  
Fiscal Técnico

**Autorização**

Autorizo a realização do serviço acima caracterizado, nos termos constantes desta Ordem de Serviços, que tem por base as obrigações e responsabilidades da contratada constantes do contrato firmado, supra indicado.

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

\_\_\_\_\_  
(nome)  
Gestor do Contrato

#### 6. Ciente da Contratada

Declaramos nossa ciência e concordância com as condições registradas nesta Ordem de Serviços para execução dos serviços solicitados.

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

\_\_\_\_\_  
(nome)  
CPF:  
Preposto da Contratada

----- FIM DO APÊNDICE "H" -----



**MODELO**APÊNDICE "I"**TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO****IDENTIFICAÇÃO**

| Nº do Contrato                    | Número da O.S. | Data de Emissão             |
|-----------------------------------|----------------|-----------------------------|
|                                   |                |                             |
| <b>Contratante</b>                |                |                             |
|                                   |                |                             |
| <b>Contratada</b>                 |                |                             |
|                                   |                |                             |
| <b>Processo Administrativo nº</b> |                | <b>Processo Licitatório</b> |
|                                   |                |                             |
| <b>Objeto</b>                     |                |                             |
|                                   |                |                             |

**ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUME DE EXECUÇÃO**

| Lote                     | Item | Descrição dos serviços                         | Unidade | Quantidade | Valor Unit.<br>(R\$) | Valor Total<br>(R\$) |
|--------------------------|------|--|---------|------------|----------------------|----------------------|
| 1                        | 1    | Planejamento estratégico, tático e operacional |         |            |                      |                      |
|                          | 2    | Definição de padrões e projetos de TIC         |         |            |                      |                      |
| <b>VALOR TOTAL (R\$)</b> |      |  |         |            |                      |                      |

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, que os serviços, integrantes da O.S. acima identificada e/ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

Para fins de recebimento destes serviços foram entregues os seguintes documentos:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá em até 15 (quinze) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência, correspondente ao Contrato supracitado.

(nome)

**Fiscal Técnico**

Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Brasília/DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

----- FIM DO APÊNDICE “I” -----

**MODELO**

APÊNDICE "J"

**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**IDENTIFICAÇÃO**

| Nº do Contrato                    | Número da O.S.              | Data de Emissão |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------|
|                                   |                             |                 |
| <b>Contratante</b>                |                             |                 |
|                                   |                             |                 |
| <b>Contratada</b>                 |                             |                 |
|                                   |                             |                 |
| <b>Processo Administrativo nº</b> | <b>Processo Licitatório</b> |                 |
|                                   |                             |                 |
| <b>Objeto</b>                     |                             |                 |
|                                   |                             |                 |

**ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUME DE EXECUÇÃO**

| Lote                     | Item | Descrição dos serviços                         | Unidade | Quantidade | Valor Unit. (R\$) | Valor Total (R\$) |
|--------------------------|------|--|---------|------------|-------------------|-------------------|
| 1                        | 1    | Planejamento estratégico, tático e operacional |         |            |                   |                   |
|                          | 2    | Definição de padrões e projetos de TIC         |         |            |                   |                   |
| <b>VALOR TOTAL (R\$)</b> |      |  |         |            |                   |                   |

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, que os serviços integrantes da O.S. acima identificada e/ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato, com base no Relatório Circunstanciado elaborado pela fiscalização técnica e documentação apresentada.

(nome)  
**Fiscal Requisitante**  
Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Brasília/DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

(nome)  
**Fiscal Técnico**  
Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Brasília/DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

----- FIM DO APÊNDICE "J" -----

**MODELO**APÊNDICE “K”**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

| Processo Administrativo nº | Nº do Contrato | Data de Assinatura |
|----------------------------|----------------|--------------------|
|                            |                |                    |
| <b>Objeto</b>              |                |                    |
|                            |                |                    |

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº **04.898.488/0001-77**, doravante denominado **CONTRATANTE** 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, e,

**CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a contratação de Serviços de Apoio à Governança de TIC, mediante condições estabelecidas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**;

**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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** 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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, 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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Quarto:** A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, 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 CONFIDENCIALIDADE**

**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;
- 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, 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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

- 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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

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

**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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** 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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES**

**TERRESTRES**, 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.

#### **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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, 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 8.666/1993.

#### **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 **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**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 Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, 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.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**Nome do Diretor ou representante legal da empresa**

**Cargo**

**CPF nº**

---

Gestor do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

---

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

----- FIM DO APÊNDICE “K” -----

**MODELO**APÊNDICE "L"**TERMO DE CIÊNCIA**

|  |                 |                             |                           |
|--|-----------------|-----------------------------|---------------------------|
| <b>Processo Administrativo nº</b>          |                 | <b>Nº do Contrato</b>       | <b>Data de Assinatura</b> |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Objeto</b>                              |                 |                             |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Identificação da Empresa Contratada</b> |                 |                             |                           |
| <b>Nome da Empresa</b>                     |                 |                             |                           |
| <b>CNPJ</b>                                |                 | <b>Inscrição Estadual</b>   |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Endereço</b>                            |                 |                             |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Cidade</b>                              |                 | <b>Estado</b>               |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>CEP</b>                                 | <b>Telefone</b> | <b>E-mail institucional</b> |                           |
|  |                 |                             |                           |

Pelo presente instrumento, eu \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, expedida em \_\_\_\_\_, órgão expedidor \_\_\_\_/\_\_\_\_, prestador de serviço, ocupando o cargo de \_\_\_\_\_ na empresa \_\_\_\_\_, que firmou Contrato com a Agência Nacional de Transportes Terrestres, **DECLARO**, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da Agência Nacional de Transportes Terrestres, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

**DECLARO**, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da Agência Nacional de Transportes Terrestres, Resolução nº 5.854, de 10 de setembro

de 2019, ou outra que venha a substituí-la, estar ciente e **CONCORDO** com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

I. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

II. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

III. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;

IV. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;

V. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

VI. responder, perante a Agência Nacional de Transportes Terrestres, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**Nome do Funcionário**

**Cargo**

**CPF nº**

Ciente:

Cidade-UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**Nome do Diretor ou representante legal da empresa**

**Cargo**

**CPF nº**

----- FIM DO APÊNDICE “L” -----

APÊNDICE “M”**MODELO****TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

|  |                 |                             |                           |
|--|-----------------|-----------------------------|---------------------------|
| <b>Processo Administrativo nº</b>          |                 | <b>Nº do Contrato</b>       | <b>Data de Assinatura</b> |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Objeto</b>                              |                 |                             |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Identificação da Empresa Contratada</b> |                 |                             |                           |
| <b>Nome da Empresa</b>                     |                 |                             |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>CNPJ</b>                                |                 | <b>Inscrição Estadual</b>   |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Endereço</b>                            |                 |                             |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>Cidade</b>                              |                 | <b>Estado</b>               |                           |
|  |                 |                             |                           |
| <b>CEP</b>                                 | <b>Telefone</b> | <b>E-mail institucional</b> |                           |
|  |                 |                             |                           |

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes do Contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, exceto as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- I. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- II. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;

III. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados;

IV. <inserir pendências, se houver>.

E assim, tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

Gestor do Contrato  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Departamento>>

---

Representante da Área Requisitante  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Departamento>>

---

Fiscal Técnico do Contrato  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Departamento>>

---

Representante Legal da Empresa  
Cargo  
CPF

----- FIM DO APÊNDICE “M” -----