



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA SUSTENTAÇÃO, EVOLUÇÃO, SUPORTE  
AO USUÁRIO E TREINAMENTO DA SOLUÇÃO SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS – SIGRH**

**Florianópolis, 2020**



## **1. OBJETO PARA CONTRATAÇÃO**

**1.1.** O objeto da contratação é a prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para sustentação, evolução, suporte ao usuário e treinamento da solução Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH, de propriedade do Estado de Santa Catarina.

### **1.2. Detalhamento do Objeto**

**1.2.1.** Prestação de serviço de SUSTENTAÇÃO da solução SIGRH apresentada no Apêndice I deste Termo de Referência;

**1.2.2.** Prestação de serviços de EVOLUÇÃO, conforme necessidades de negócio e requisitos definidos pela CONTRATANTE;

**1.2.3.** Prestação de serviço de SUPORTE AO USUÁRIO da solução SIGRH conforme requisitos de atendimento definidos neste Termo de Referência.

**1.2.4.** Prestação de serviços de TREINAMENTO conforme necessidades de negócio e requisitos definidos pela CONTRATANTE.

## **2. JUSTIFICATIVA**

**2.1.** O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH), sob a administração da Secretaria de Estado da Administração (SEA), representa um instrumento estratégico e fundamental para a Gestão de Pessoas do Governo de Santa Catarina. Atualmente o SIGRH desempenha papel central na manutenção das rotinas administrativas e financeiras de mais de 150 mil vínculos mantidos pelo Poder Executivo. Reconhecido como referência entre sistemas públicos de RH no Brasil, o SIGRH necessita de sustentação e evolução contínua que garantam o nível de excelência alcançado. Atualmente o SIGRH atende a toda Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo e empresas públicas e sociedades de economia mista que recebem recursos financeiros do Tesouro Estadual para sua manutenção. A necessidade da contratação tem relação direta com a criticidade do sistema a ser mantido e com a singularidade do objeto, que trata da manutenção e evolução do sistema oficial de Gestão Pessoas do Estado.

**2.2.** As atividades de SUSTENTAÇÃO se justificam pela rotina mensal de manutenção dos dados cadastrais, funcionais e financeiros, em especial ao processamento da folha de pagamento dos mais de 150 mil servidores do Estado, entre efetivos, ACTs, comissionados, pensionistas, etc. O que torna o sistema Crítico a falhas.

**2.3.** O SUPORTE AO USUÁRIO visa à criação de ponto de contato entre os usuários da aplicação e a equipe da CONTRATANTE para oferecer orientação, diretrizes, tratamento de incidentes, receber solicitações dos usuários e manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações. Com isso a equipe da CONTRATANTE, formada por especialistas com maior conhecimento das regras de negócio, podem, então, se dedicar a solucionar as requisições mais complexas e ao serviço de EVOLUÇÃO. A divisão das equipes de atendimento é uma boa prática indicada pelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library. ITIL é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI.

**2.4.** Desde o início de seu desenvolvimento em 2010 o sistema sofre evoluções que são justificadas pela constante necessidade de atualização do sistema. Seja para atender a novas demandas dos usuários, novos processos de gestão, para se adaptar à nova legislação ou para implantar novas tecnologias disponíveis no mercado. Para manter o SIGRH como um ativo estratégico do Estado é imprescindível que as evoluções continuem ocorrendo.

**2.5.** O serviço de treinamento é importante, pois colabora para o aumento da capacidade dos servidores que utilizam o SIGRH e agrega conhecimento para realização de suas rotinas diárias.



Dessa forma, os processos são realizados com mais eficiência, reduzem-se os gastos com o retrabalho e com atividades executadas de forma errônea. Além disso, por se tratar de um sistema do Estado, é de suma importância que a equipe da SEA esteja sempre atualizada e seja a detentora de todo o conhecimento envolvido.

### **3. CONCEITOS**

**3.1.** Para fins desta contratação, entende-se como:

**3.1.1. INCIDENTE DE PRODUÇÃO:** comportamentos ou eventos incompatíveis com os requisitos funcionais e não funcionais que causem interrupção ou redução da qualidade da operação da solução;

**3.1.2. PROBLEMA:** a causa raiz para um ou mais Incidentes de Produção;

**3.1.3. SOLUÇÃO DE CONTORNO:** qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.

**3.1.4. DEFEITO:** Qualquer imperfeição ou inconsistência no produto do software ou em seu processo. O Defeito faz parte do produto, é algo que está implementada no código de maneira errada, chamado também de não conformidade.

### **4. DA CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **4.1. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO**

**4.1.1.** A SUSTENTAÇÃO da solução abrange os seguintes serviços:

**4.1.1.1.** Assistência complementar ao suporte técnico aos usuários para repasse de orientações e esclarecimentos relativos às melhores práticas para utilização dos sistemas da solução;

**4.1.1.2.** Investigação, análise e tratamento de incidentes de produção, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e resolução de incidentes de produção, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

**4.1.1.3.** Auxiliar na gestão de problemas, abrangendo investigação, análise, diagnóstico e remoção de causa raiz de incidentes de produção;

**4.1.1.4.** Manutenções preventivas com o propósito de solucionar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de incidentes de produção.

**4.1.1.5.** Manutenções legais por conta de alteração da legislação nas esferas municipal, estadual e federal;

**4.1.1.6.** Monitorar o desempenho dos servidores, como consumo de rede, uso de CPU, memória e disco visando garantir a alta disponibilidade e segurança.

**4.1.1.7.** Garantir armazenamento seguro de documentos digitais, visando gerenciar grandes volumes de documentos eletrônicos, especialmente aqueles que não sofrem alteração;

**4.1.1.7.1.** Todos os ambientes do SIGRH - Homologação, Produção e Simulação - e a base de dados estão hospedados em *Data Center* do próprio Estado e sobre a administração do CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina;

**4.1.1.7.2.**

**4.1.1.8.** Proteção contra modificações ou remoção indevida, viabilizando o controle de integridade e conformidade dos documentos;

**4.1.1.9.** Recuperação dos dados armazenados na solução, por meio de serviços específicos de consulta;

**4.1.1.10.** Criação/atualização de *helps* e manuais dos usuários;

**4.1.1.11.** Manter uma cópia da aplicação em ambiente de homologação para realização de testes e validação das evoluções.



**4.1.1.12.** Manter as diretrizes obrigatórias para coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais previstas na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Brasil (lei 13.709 – 14/08/2018).

## **4.2. SERVIÇOS DE EVOLUÇÃO**

**4.2.1.** São considerados serviços de EVOLUÇÃO:

- 4.2.1.1.** Desenvolvimento de novas funcionalidades;
- 4.2.1.2.** Implementação de novos serviços;
- 4.2.1.3.** Criação de novos procedimentos e controles;
- 4.2.1.4.** Automatização de atividades;
- 4.2.1.5.** Desenvolvimento de novas integrações da solução com outros sistemas.
- 4.2.1.6.** Ações que produzam inovação na solução ou no procedimento;
- 4.2.1.7.** Inclusão, alteração ou exclusão de requisitos originais da solução visando adequações dos sistemas às novas realidades;
- 4.2.1.8.** Ajustamento de processos e de serviços;
- 4.2.1.9.** Realinhamento de atividades e serviços para novos modelos de práticas adotadas;
- 4.2.1.10.** Alterações de interface dos produtos contratados abrangendo, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela;
- 4.2.1.11.** Alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes;

### **4.2.2. Requisitos para as evoluções**

**4.2.2.1.** Os serviços de evolução serão executados sob demanda, mediante prévia solicitação e autorização da CONTRATANTE, para execução do respectivo chamado técnico aberto pela CONTRATANTE.

**4.2.2.2.** Para cada solicitação de demanda evolutiva requerida pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar orçamento estimativo para prévia aprovação da CONTRATANTE.

**4.2.2.3.** Os respectivos orçamentos apresentados pela CONTRATADA deverão ter validade técnica de 90 (noventa) dias, e deverão conter:

- 4.2.2.3.1.** Declaração de Escopo;
- 4.2.2.3.2.** Requisitos Funcionais;
- 4.2.2.3.3.** Requisitos Não Funcionais;
- 4.2.2.3.4.** Regras de Negócio;
- 4.2.2.3.5.** Plano de Testes;
- 4.2.2.3.6.** Critérios de aceite;
- 4.2.2.3.7.** Restrições e premissas;
- 4.2.2.3.8.** Riscos;
- 4.2.2.3.9.** Estimativa de esforço;
- 4.2.2.3.10.** Estimativa de prazo de entrega.

**4.2.2.4.** A Contratante tem o direito de suprimir itens sempre que julgar necessário.

**4.2.2.5.** Para ordens de serviço de evolução, os prazos deverão ser previamente acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

**4.2.2.6.** Os prazos máximos definidos poderão sofrer variações conforme necessidades de ajuste devidamente justificadas e acordadas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

**4.2.2.7.** A CONTRATANTE deverá considerar as boas práticas de Desenvolvimento Seguro, utilizando-se, como base, o guia *Open Web Application Security Project – OWASP* (<https://owasp.org/>)



### **4.3. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO**

#### **4.3.1. São considerados SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO:**

**4.3.1.1.** Atendimento via telefone ou por meio de ferramentas de comunicação online aos usuários, ou *chatbot* com o objetivo de atender as demandas relativas aos incidentes de produção, dirimir dúvidas operacionais e dar orientação na adequada utilização da solução SIGRH;

**4.3.1.2.** Atendimento via telefone ou por meio de ferramentas de comunicação online aos usuários sobre as dúvidas na configuração de parâmetros necessários ao adequado funcionamento da solução;

**4.3.1.3.** Registro e repasse para o segundo nível de atendimento (equipe da contratante) das demandas que necessitem de atendimento mais especializado sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de incidentes de produção com maior criticidade;

**4.3.1.4.** Assistência complementar ao suporte de segundo nível com repasse de orientações e esclarecimentos relativos às melhores práticas para utilização dos sistemas da solução;

**4.3.1.5.** Posicionamento dos usuários requisitantes das ações relativas à resolução dos incidentes de produção reportados, informando sobre prazos, pendências e próximos passos.

**4.3.1.6.** Apoio na validação e homologação de versões de correção ou de atualizações provenientes de manutenções dos sistemas;

**4.3.1.7.** Realização de outras tarefas demandadas pela CONTRATANTE, não especificadas acima, inerentes ao serviço requerido.

### **4.4. TREINAMENTO**

#### **4.4.1. São consideradas atividades de TREINAMENTO:**

**4.4.1.1.** Preparação de conteúdo específico para palestras e treinamentos a serem realizados pela CONTRATANTE;

**4.4.1.2.** Execução de palestras e treinamentos à CONTRATANTE;

**4.4.2.** Para cada solicitação de treinamento requerida pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar orçamento estimativo para prévia aprovação da CONTRATANTE contendo no mínimo.

**4.4.2.1.** Declaração de Escopo;

**4.4.2.2.** Nomes dos Instrutores/Autores;

**4.4.2.3.** Carga horária;

**4.4.2.4.** Equipamentos necessários;

### **5. REQUISITOS DE CAPACIDADE TÉCNICA**

#### **5.1. Para comprovação da capacidade técnica deverá ser apresentado pela licitante:**

**5.1.1.** No mínimo, um atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência de, no mínimo, 12 meses consecutivos na execução de contrato individual de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de Sistema de Gestão de Recursos Humanos, com capacidade de controle funcional e processamento de folha de, no mínimo, 60.000 servidores, utilizando linguagem .NET (C#) e banco de dados Oracle 11g, ou posterior, e ferramentas para relatórios Crystal Reports.

**5.1.1.1.** Justificativa 01: Por se tratar de solução singular, desenvolvida pela própria CONTRATANTE, é necessário que a empresa possua experiência compatível com as tecnologias utilizada no desenvolvimento da solução e com as regras de negócio, ou seja, com



Sistema de Gestão de Recursos Humanos desenvolvido com as tecnologias .NET, Oracle 11g e Crystal Reports.

**5.1.1.2.** Justificativa 02: O período de 12 meses consecutivos poderá ser comprovado a critério da empresa licitante, independentemente da época, no qual o volume de serviços foi executado. A exigência do período de um ano ininterrupto para a comprovação da execução de pelo menos prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de Sistema de Gestão de Recursos Humanos, com capacidade de controle funcional e processamento de folha de, no mínimo, 60.000 servidores, visa comprovar a capacidade logística e operacional da Licitante em executar o volume de serviço previsto.

**5.1.1.3.** No mínimo, um atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante possui experiência em atividades similares e compatíveis envolvendo: projeto, análise, construção, testes, implantação, customização e manutenção de Sistemas de Informação com utilização de práticas de gestão baseadas em padrões de mercado.

**5.1.2.** No atestado deverá constar ainda, a razão social e CNPJ da licitante.

**5.1.3.** A SEA, à seu critério e na forma da Lei, permite-se verificar a autenticidade dos atestados, podendo solicitar cópia dos contratos e notas fiscais correspondentes e cópia da documentação e outros artefatos produzidos comprovando análise e projeto de software de acordo com alguma metodologia de desenvolvimento consolidada de mercado (RUP, metodologias ágeis etc.).

**5.1.4.** No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

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

**5.1.5.** Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

**5.1.6.** Comprovar o vínculo empregatício do responsável técnico pelo serviço a ser licitado com o seguinte perfil: Analista de Negócios / Requisitos, com experiência em Análise de Negócios e/ou Requisitos, formação superior em Ciências da Computação ou curso afim e comprovada experiência no desenvolvimento de sistema de RH no papel de Analista de Negócios e/ou Requisitos ou de Gerente de Projetos.

## **6. DO MODO E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**6.1.** Para os serviços de SUSTENTAÇÃO E SUPORTE AO USUÁRIO a CONTRATADA deverá disponibilizar:

**6.1.1.** Canal de atendimento via telefone, *chatbot* ou aplicativo. Horário de funcionamento das 08h00min as 19h00min em dias úteis;

**6.1.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento em regime de sobreaviso fora do horário padrão para resolução de incidentes de produção de severidade crítica e alta caso a CONTRATANTE solicite.

**6.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar histórico dos atendimentos sempre que solicitado pela CONTRATANTE, bem como acesso aos sistemas que dão base ao suporte.



**6.3.** A CONTRATADA deverá comprovar existência de Escritório em Florianópolis, após 30 dias da assinatura do Contrato.

## **7. REQUISITOS GERAIS DA SUSTENTAÇÃO, SUPORTE AO USUÁRIO, EVOLUÇÃO E TREINAMENTO.**

**7.1.** Os serviços de EVOLUÇÃO E TREINAMENTO serão executados somente mediante chamado técnico, a ser registrado em módulo específico já existente no SIGRH.

**7.2.** Os artefatos produzidos pela CONTRATADA serão baseados em métodos ágeis, acordados no Plano de Trabalho.

**7.3.** Para os serviços de SUSTENTAÇÃO e SUPORTE AO USUÁRIO as atividades serão quantificadas em valor fixo mensal.

**7.4.** Para os serviços de EVOLUÇÃO as atividades serão quantificadas em PONTOS DE FUNÇÃO e o valor será pago através de medição;

**7.5.** Para fins deste Termo a referência metodológica para apuração dos pontos de função é a última versão publicada do Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, artefato do Governo Federal (<http://www.sisp.gov.br/metricas/wiki/download/file/Roteiro-M%E9tricas2.3>);

**7.6.** De forma complementar ao Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, nos pontos em que o Manual for omissivo ou der margem a mais de uma interpretação, a CONTRATANTE elaborará roteiro de contagem próprio adequado às suas necessidades e características de desenvolvimento internas, utilizando o Roteiro de Métricas do SISP do Governo Federal como referência.

**7.7.** Para os serviços de TREINAMENTO as atividades serão quantificadas em HORAS/HOMEM;

**7.8.** Para cada solicitação de EVOLUÇÃO ou TREINAMENTO requerida pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar orçamento estimativo para prévia aprovação do CONTRATANTE.

**7.9.** O ciclo de vida de uma demanda de EVOLUÇÃO ou TREINAMENTO será:

**7.9.1.** CONTRATANTE convoca reunião de Planejamento de Demanda;

**7.9.2.** CONTRATADA elabora Orçamento;

**7.9.3.** A CONTRATANTE analisa o orçamento, e após eventuais ajustes, autoriza a execução do serviço notificando a CONTRATADA por meio de chamado técnico, a ser registrado em módulo específico já existente no SIGRH.

**7.9.4.** CONTRATADA executa a demanda;

**7.9.5.** CONTRATANTE homologa o serviço contido no Chamado Técnico;

**7.10.** Para as atividades de EVOLUÇÃO ou TREINAMENTO no início de cada mês, serão apuradas as demandas homologadas, para faturamento da CONTRATADA.

**7.11.** Para fins de orçamento de EVOLUÇÃO a CONTRATADA deverá apresentar contagens de pontos de função estimativas utilizando o método de contagem NESMA Estimativa (Netherlands Software Metrics Association).

**7.12.** Após o desenvolvimento das evoluções, para fins de comprovação e aprovação a CONTRATADA deverá utilizar o método de contagem IFPUG Detalhada, referenciado no Manual de Práticas e Contagens (CPM -Counting Practices Manual, versão 4.3.1 ou superior), publicado pelo IFPUG(International Function Point Users Group), sendo complementado, no que for pertinente, pelo Roteiro de Métricas do SISP - (versão 2.3 ou superior).

**7.13.** A representatividade de cada macro etapa do ciclo de EVOLUÇÃO, para fins de gestão é apresentada a seguir:



Tabela 1. Macroetapas do Processo de Desenvolvimento (Roteiro de Métricas do SISP)

Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software	Representatividade para fins de faturamento (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

**7.14.** Para fins de apuração da quantidade de PONTO DE FUNÇÃO, em especial em casos de faturamento parcial ocasionado por cancelamento ou alteração de demandas, o respectivo percentual apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela CONTRATANTE, resultante da Contagem Detalhada.

**7.15.** A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente dos Orçamentos Aprovados pela CONTRATANTE.

**7.16.** A CONTRATADA deverá fazer a instalação da nova versão da solução contendo as manutenções demandadas pela CONTRATANTE inicialmente em ambiente de homologação. Somente após a aprovação da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá executar a instalação no ambiente de produção.

**7.17.** A CONTRATANTE realizará a aprovação ou reprovação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada e emitirá o respectivo Termo de Aceite ou de Reprovação em até 05 (cinco) dias após a entrega em ambiente de homologação.

**7.18.** Para demandas de EVOLUÇÃO os prazos serão previamente acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA utilizando como referência a tabela abaixo (referenciada no Roteiro de Métricas de Software do SISP);

Tabela 2 – Estimativa de Prazo de Demandas Menores que 100 PF.

Tamanho do Projeto	Prazo máximo (em dias úteis)	
	Projetos Complexidade Baixa	Projetos Complexidade Média
Até 10 PF	9 dias	15 dias
De 11 PF a 20 PF	18 dias	30 dias
De 21 PF a 30 PF	27 dias	45 dias
De 31 PF a 40 PF	36 dias	60 dias
De 41PF a 50 PF	45 dias	75 dias
De 51 PF a 60 PF	54 dias	90 dias
De 61 PF a 70 PF	63 dias	105 dias
De 71 PF a 85 PF	70 dias	110 dias
De 86 PF a 99 PF	79 dias	110 dias



**7.19.** Para as demandas de baixa complexidade foi considerada a produtividade de 7 hh/PF. Para demandas de média complexidade foi considerada a produtividade de 10 hh/PF. No caso de demandas de complexidade alta, deve haver uma avaliação da CONTRATANTE e LICITANTE CONTRATADA.

**7.20.** O prazo calculado considera todo o ciclo de vida da solicitação, desde a fase de requisitos até a implantação. Assim, caso a estimativa tenha sido realizada ao final da fase de requisitos, descontar do prazo restante o tempo gasto com a fase de requisitos.

**7.21.** A repactuação de prazos de entrega poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após aprovação da CONTRATANTE.

**7.22.** Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com as respectivas versões de *browsers*, de sistema operacional (servidores e estações de trabalho dos usuários), servidores de aplicação e de sistema gerenciador de banco de dados - SGBD homologados para uso da solução, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores.

**7.23.** As evoluções decorrentes da descontinuidade de softwares utilizados pela CONTRATANTE serão planejadas em conjunto com a CONTRATADA, remuneradas como EVOLUÇÃO.

**7.24.** A CONTRATADA poderá receber demandas em qualquer tecnologia prevista no Apêndice II, devendo estar habilitada a dar sustentação à aplicativos compatíveis com essa infraestrutura.

**7.25.** As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE, levando-se em conta a criticidade de cada demanda.

**7.26.** Por solicitação da CONTRATADA, no caso de demandas emergenciais, as etapas serão simplificadas e poderão ser utilizadas ferramentas e técnicas que permitam reduzir sensivelmente o tempo de implementação das soluções, de modo compatível à necessidade apresentada, sendo que não haverá pagamento em duplicidade;

**7.27.** O conjunto de artefatos, modelos, padrões e diretrizes acordadas poderão ser alterados durante a execução do contrato mediante acordo entre as partes.

**7.28.** A critério do CONTRATANTE poderá ser demandada tanto a execução de todo o ciclo das solicitações, como somente alguma(s) de sua(s) fase(s);

**7.29.** Os prazos estabelecidos para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise e desenvolvimento dos produtos.

## **8. DO VOLUME DOS SERVIÇOS**

**8.1.** A previsão anual dos serviços está descrita na tabela abaixo:

Tabela 3. Volume dos Serviços

Item	Serviço	Quantitativo mensal	Métrica	Quantitativo anual
01	SUSTENTAÇÃO	1	SERVIÇO	12
02	SUORTE AO USUÁRIO	1	SERVIÇO	12
03	EVOLUÇÃO	220	PF	2640
04	TREINAMENTO	20	H/H	240



## **9. DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

**9.1.1.** A homologação do CONTRATANTE e o aceite definitivo dos serviços de EVOLUÇÃO prestados estão condicionados ao atendimento dos seguintes requisitos:

**9.1.1.1.** Atendimento às especificações funcionais e técnicas aprovadas pela CONTRATANTE;

**9.1.1.2.** Solução livre de erros nos testes realizados;

**9.1.1.3.** Documentação completa, escrita em português, como falada no Brasil;

**9.1.2.** Após a execução dos serviços pela CONTRATADA, a equipe técnica do CONTRATANTE realizará testes a fim de verificar se o sistema se encontra em condições de operação e atende ao solicitado, devendo a CONTRATADA corrigir os defeitos que vierem a ser encontrados;

**9.1.3.** A realização dos testes pela equipe técnica do CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade de efetuar os devidos testes antes da entrega, a fim de garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos;

**9.1.4.** Os artefatos entregues deverão obedecer aos modelos e padrões acordados entre as partes;

**9.1.5.** Os prazos acordados para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise dos produtos.

## **10. GESTOR DO CONTRATO**

**10.1.** A gestão do contrato será realizada pela Secretaria de Administração, sendo o mesmo responsável pelo recebimento e fiscalização do objeto licitado, devendo ser observado o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666/93.

## **11. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

**11.1.** Os indicadores de níveis de serviço serão:

**11.1.1.** Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE CRÍTICA;

**11.1.2.** Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA;

**11.1.3.** Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE MÉDIA;

**11.1.4.** Percentual de finalização de atendimento no prazo para solução de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE BAIXA;

**11.1.5.** Percentual de finalização de atendimento no prazo para os serviços prestados;

**11.1.6.** Percentual de disponibilidade da solução;

**11.1.7.** Percentual de entrega das evoluções no prazo.

## **12. REQUISITOS DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

**12.1.** CARACTERIZAÇÃO DOS TEMPOS:

**12.1.1.** T0 – data, hora e minuto da abertura do chamado. Neste momento o chamado ficará com a situação “A resolver”;

**12.1.2.** T1 – data, hora e minuto da finalização do atendimento caracterizado pela mudança do chamado para a situação “Finalizado”;

**12.1.3.** Intervalos do Acordo de Nível de Serviço: Intervalo entre a data e hora do registro do chamado (T0) e a data e hora da conclusão do atendimento (T1);

**12.1.4.** Para fins de medição dos intervalos serão considerados:



**12.1.5.** A data, hora e minuto da abertura do chamado, registrado automaticamente pelo sistema fornecido pela CONTRATADA.

**12.1.6.** A data, hora e minuto da finalização do chamado, registrado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE.

### **13. PRAZOS E CONDIÇÕES PARA TRATAMENTO E RESOLUÇÃO DE INCIDENTES DE PRODUÇÃO**

**13.1.** O prazo para tratamento e resolução do incidente de produção será estabelecido com base nas seguintes definições de severidade do incidente:

**13.1.1. Severidade CRÍTICA:** Incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização da solução, tendo a CONTRATADA **até 3 (três) horas corridas**, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para sanar o problema ou executar ação paliativa (solução de contorno) que coloque o incidente em severidade ALTA ou MEDIA.

**13.1.2. Severidade ALTA:** Incidente de produção que comprometa a utilização de alguma funcionalidade crítica para a operação de folha entre as datas de fechamento parcial e total, conforme calendário oficial. O objetivo primário de uma funcionalidade não é alcançado ou mais de uma funcionalidade é afetada pelo incidente de produção, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do CONTRATANTE e órgãos usuários de forma claramente observável, tendo a CONTRATADA **até 6(seis) horas úteis**, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para sanar o problema ou executar ação paliativa (solução de contorno) que coloque o incidente em severidade baixa.

**13.1.2.1.** Considerar a seguinte lista de funcionalidades críticas:

**13.1.2.1.1.** 01.PESQUISAR SALARIOS DE CONTRIBUICAO PARA APOSENTADORIA

**13.1.2.1.2.** 02.MANTER SALARIO DE CONTRIBUICAO PARA APOSENTADORIA

**13.1.2.1.3.** 03.CONSULTAR INCORPORACAO DE APOSENTADO

**13.1.2.1.4.** 04.CONSULTAR PROVENTOS DE APOSENTADORIA SEM PARIDADE

**13.1.2.1.5.** 05.REAJUSTAR INCORPORACAO DE INATIVOS

**13.1.2.1.6.** 06.REAJUSTAR PROVENTOS DE APOSENTADORIA SEM PARIDADE

**13.1.2.1.7.** 07.GERAR RELATORIO DE APOSTILAMENTO

**13.1.2.1.8.** 08.PESQUISAR SALARIO DE CONTRIBUICAO - AVP

**13.1.2.1.9.** CONSIGNACOES

**13.1.2.1.10.** GERENCIAR RESERVA DE MARGEM E RENEGOCIACOES

**13.1.2.1.11.** 01.MANTER CONSIGNACOES SERVIDOR

**13.1.2.1.12.** 02.GERAR RELATORIO PARA REPASSE DAS CONSIGNACOES

**13.1.2.1.13.** 03.IMPORTAR CONSIGNACOES VIA MEIO ELETRONICO

**13.1.2.1.14.** 04.BLOQUEAR CONSIGNACOES PARA SERVIDORES

**13.1.2.1.15.** 05.MANTER CONSIGNACOES-CONSIGNATARIOS

**13.1.2.1.16.** 06.GERAR ARQUIVO DE RETORNO E DE MARGEM

**13.1.2.1.17.** 07.GERAR ARQUIVO DE RETORNO POR CONSIGNATARIA

**13.1.2.1.18.** CONSULTAR PROPOSTAS DAS CONSIGNATARIAS

**13.1.2.1.19.** MANTER CONSIGNATARIAS

**13.1.2.1.20.** MANTER CONTRATOS DE SERVICOS

**13.1.2.1.21.** MANTER TIPOS DE SERVICIO

**13.1.2.1.22.** SUSPENDER CONSIGNATARIAS/TIPO DE SERVICIO

**13.1.2.1.23.** 01.MANTER PAGAMENTO DECISAO JUDICIAL

**13.1.2.1.24.** 02.MANTER DECISAO JUDICIAL PARA AUXILIO ALIMENTACAO

**13.1.2.1.25.** 03.MANTER DECISAO JUDICIAL ISENCAO DE TRIB. E BLOQUEIO



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

- 13.1.2.1.26. 04.REAJUSTAR VALORES FIXOS-DECISAO JUDICIAL
- 13.1.2.1.27. 05.MANTER REGISTRO DE ISENCAO DE PARTE DO IPREV
- 13.1.2.1.28. 06.MANTER REGISTRO DE ISENCAO DE IRRF
- 13.1.2.1.29. 07.PESQUISAR DECISÕES JUDICIAIS
- 13.1.2.1.30. 11.MANTER DECISAO JUDICIAL PARA PROCESSOS DE RETROATIVOS
- 13.1.2.1.31. 01.MANTER SOLICITACAO DE DIARIAS
- 13.1.2.1.32. 02.GERENCIAMENTO DE DIARIAS
- 13.1.2.1.33. 03.MANTER RELATORIO DE RESUMO DE VIAGEM
- 13.1.2.1.34. 04. MANTER PRESTACAO DE CONTAS
- 13.1.2.1.35. 05.PESQUISAR INFORMACOES GERENCIAIS
- 13.1.2.1.36. 06.MANTER PARAMETROS DE DIARIAS NO AGRUPAMENTO
- 13.1.2.1.37. 07.MANTER PARAMETROS DE DIARIAS NO ORGAO
- 13.1.2.1.38. CONSULTAR TIPOS DE EVENTOS
- 13.1.2.1.39. MANTER EVENTOS DE PAGAMENTO DO AGRUPAMENTO
- 13.1.2.1.40. 01.MANTER LANCAMENTOS FINANCEIROS
- 13.1.2.1.41. 02.MANTER LANCAMENTOS FINANCEIROS COMPLEMENTARES
- 13.1.2.1.42. 03.IMPORTAR LANCAMENTOS FINANCEIROS
- 13.1.2.1.43. 05.IMPORTAR LANCAMENTOS COMPLEMENTARES
- 13.1.2.1.44. EMITIR RELATORIO DE INCONSISTENCIA CADASTRAL
- 13.1.2.1.45. 01.MANTER SENTENCA JUDICIAL DE PENSAO ALIMENTICIA
- 13.1.2.1.46. 02.SUSPENDER SENTENCA JUDICIAL DE PENSAO ALIMENTICIA
- 13.1.2.1.47. 03.CONSULTAR PAGAMENTO DE PENSAO ALIMENTICIA
- 13.1.2.1.48. 04.IMPRIMIR CONTRA-CHEQUE DE PENSIONISTA
- 13.1.2.1.49. 05. EMITIR COMPROVANTE DE RENDIMENTO - PENSAO ALIMENTICIA
- 13.1.2.1.50. 06.MANTER RECEBEDOR DE PENSAO ALIMENTICIA
- 13.1.2.1.51. CONSULTAR OCORRENCIAS DO CALCULO DA FOLHA
- 13.1.2.1.52. MANTER HISTORICO DE FOLHA DE PAGAMENTO
- 13.1.2.1.53. PROCESSAR FOLHA GERAL/PARCIAL
- 13.1.2.1.54. PROCESSAR FOLHA INDIVIDUAL
- 13.1.2.1.55. TRANSFORMAR FOLHAS SUPLEMENTARES EM LANCAMENTOS FINANCEIROS
- 13.1.2.1.56. CONSULTAR ARQUIVOS DE RETORNO PROCESSADOS
- 13.1.2.1.57. MANTER PARAMETROS DA TRANSFERENCIA DE VALOR DA CONTA 300 PARA 900
- 13.1.2.1.58. MAPEAMENTO DOS CRÉDITOS DA FOLHA
- 13.1.2.1.59. MAPEAMENTO GLOBAL DOS CRÉDITOS
- 13.1.2.1.60. RELATORIO GERAL DE CREDITOS REJEITADOS
- 13.1.2.1.61. TRANSFERENCIA DE VALOR DA CONTA 300 PARA 900
- 13.1.2.1.62. 01.GERAR RELACAO/ARQUIVO DE CREDITO BANCARIO E EMPENHO
- 13.1.2.1.63. 02.CONSULTAR POSICAO DOS CREDITOS BANCARIOS ENVIADOS
- 13.1.2.1.64. 03.GERAR ARQUIVO GFIP
- 13.1.2.1.65. 04.ENVIAR ARQUIVO FTP
- 13.1.2.1.66. 05.GERAR ARQUIVO DE CREDITO BANCARIO POR MATRICULAS
- 13.1.2.1.67. 06.ENVIAR ARQUIVO DE CREDITO E EMPENHO EM LOTE
- 13.1.2.1.68. 07.CONSOLIDAR ARQUIVOS DE EMPENHO
- 13.1.2.1.69. 08.RETIFICAR CONTRA-CHEQUE
- 13.1.2.1.70. 09.GERAR ARQUIVOS DE COMPARATIVOS E DE TOTAL DE PROVENTOS



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

- 13.1.2.1.71. 10.ACOMPANHAMENTO GERENCIAL DOS CREDITOS BANCARIOS
- 13.1.2.1.72. 11.GERAR ARQUIVO TRANSPARENCIA
- 13.1.2.1.73. 12.BLOQUEAR/DESBLOQUEAR CREDITO BANCARIO PENSÃO NAO PREV.
- 13.1.2.1.74. 13.GERAR ARQUIVO DE CONTRACHEQUES PARA O BANCO DO BRASIL
- 13.1.2.1.75. 14.LIBERACAO DA FOLHA DE PAGAMENTO
- 13.1.2.1.76. 16.AGRUPAR ARQUIVO GFIP
- 13.1.2.1.77. 17.MANTER LISTA DE MATRICULAS
- 13.1.2.1.78. 18.IMPORTAR ARQUIVOS GFIP
- 13.1.2.1.79. 19.PROCESSAR DADOS PARA SCPREV
- 13.1.2.1.80. RELATORIOS E CONSULTAS
- 13.1.2.1.81. EMITIR DECLARAÇÃO DE DESCONTO PREVIDENCIÁRIO
- 13.1.2.1.82. 01.CONSULTA PAGAMENTO
- 13.1.2.1.83. 02.CONSULTA CONTRA-CHEQUE
- 13.1.2.1.84. 03.CONSULTAR RESUMO DE PROVENTOS E DESCONTOS
- 13.1.2.1.85. 04.EMITIR RELATORIO DE CONFERENCIA DE FOLHA
- 13.1.2.1.86. 05.EMITIR FICHA FINANCEIRA
- 13.1.2.1.87. 06.GERAR COMPARATIVO ENTRE FOLHAS
- 13.1.2.1.88. 07.GERAR COMPARATIVO ENTRE FOLHAS - ANALITICO
- 13.1.2.1.89. 08.GERAR COMPARATIVO GLOBAL ENTRE FOLHAS
- 13.1.2.1.90. 09.EMITIR CONTRA-CHEQUE INDIVIDUAL
- 13.1.2.1.91. 10.EMITIR CONTRA CHEQUE EM LOTE
- 13.1.2.1.92. 11.EMITIR COMPROVANTE DE RENDIMENTOS
- 13.1.2.1.93. 12.EMITIR RESUMO DE PROVENTOS E DESCONTOS ESPECIFICOS
- 13.1.2.1.94. 13.EMITIR AUTORIZACAO DE CREDITO/RELATORIO DE EMPENHO
- 13.1.2.1.95. 14.CONSULTAR LANÇAMENTOS GERAIS
- 13.1.2.1.96. 15.GERAR RELATORIO CONSOLIDADO DA GFIP
- 13.1.2.1.97. 16.EMITIR TOTALIZADOR DE CONTRIBUICAO PREVIDENCIARIA
- 13.1.2.1.98. 17.GERAR QUANTITATIVO DE SERVIDORES - VISAO PAGAMENTO / EMPENHO
- 13.1.2.1.99. 18.EMITIR RELATORIO DE CONFERENCIA DE FOLHA DE PENSÃO ALIMENTICIA
- 13.1.2.1.100. 19.RELATORIO DE PROVENTOS E DESCONTOS POR MUNICIPIO-IFRH111
- 13.1.2.1.101. 20.PESQUISAR TABELAS SALARIAIS - POR NIVEL REFERENCIA
- 13.1.2.1.102. 21.GERAR RELATORIO INDIVIDUAL DA DIRF
- 13.1.2.1.103. 22.REMUNERACAO BRUTA DA FOLHA POR GRUPO SALARIAL
- 13.1.2.1.104. 23.CONSULTAR EMPENHAMENTO DETALHADO POR RUBRICA
- 13.1.2.1.105. 24.DEMONSTRATIVO DA FOLHA - PATRONAIS
- 13.1.2.1.106. 26.CONSULTAR SERVIDORES COM CREDITO BLOQUEADO
- 13.1.2.1.107. 27.EMITIR RELATORIO DE RESSARCIMENTO
- 13.1.2.1.108. 28.EMITIR RELATORIO DE DESPESA DO ORGAO
- 13.1.2.1.109. 29.EMITIR RESUMO DE FOLHA POR CATEGORIA E LOTACAO
- 13.1.2.1.110. 30. RELATORIO DA DIRF PARA CONFERENCIA
- 13.1.2.1.111. 31.CONSULTAR TODOS OS PAGAMENTOS DE UM VINCULO / PESSOA
- 13.1.2.1.112. 32.RELATORIO DE OCORRENCIAS DO RGPS
- 13.1.2.1.113. 33.RELATORIO PROVENTO/DESCONTO POR RELACAO DE VINCULO



- 13.1.2.1.114.** 34.RELATORIO DE RELACAO VINCULO E PAGAMENTO POR ORGAO
- 13.1.2.1.115.** 35.RELATORIO MENSAL REGENCIA CLASSE
- 13.1.2.1.116.** 36.EMITIR RELATORIO DE INSS PARA SERVIDORES COM DUPLO VINCULO
- 13.1.2.1.117.** 38.CONSULTAR INCIDENCIAS DE CONTRIBUICOES PREVIDENCIARIAS
- 13.1.2.1.118.** 39.GERAR TOTALIZADORES DA FOLHA POR ATIVOS/INATIVOS/CTISP
- 13.1.2.1.119.** RESCISAO DE CONTRATO
- 13.1.2.1.120.** REGISTRAR RESCISÃO DE CONTRATO
- 13.1.2.1.121.** RESTITUICAO AO ERARIO
- 13.1.2.1.122.** IMPORTAR E ATIVAR ERARIOS EM LOTE
- 13.1.2.1.123.** MANTER PROCESSO DE RESTITUICAO AO ERARIO
- 13.1.2.1.124.** TRANSFORMAR SUPLEMENTARES EM ARQUIVO DE ERARIO A SER IMPORTADO
- 13.1.2.1.125.** 01.MANTER PROCESSO DE PAGAMENTO DE RETROATIVOS
- 13.1.2.1.126.** 02.MANTER INDICES DE PAGAMENTO PARA MEDIA
- 13.1.2.1.127.** 03.IMPORTAR E ATIVAR RETROATIVOS EM LOTE
- 13.1.2.1.128.** 04.TRANSFORMAR SUPLEMENTARES EM ARQUIVO DE RETROATIVO A SER IMPORTADO
- 13.1.2.1.129.** 05.MANTER PROCESSO COMPENSACAO RETROATIVO E ERARIO
- 13.1.2.1.130.** TRIBUTACAO
- 13.1.2.1.131.** MANTER REGISTRO DE RECOLHIMENTO AVULSO DE PREVIDENCIA
- 13.1.3. Severidade MEDIA:** Incidente de produção que comprometa a utilização de alguma funcionalidade para a operação do sistema. O objetivo primário de uma funcionalidade não é alcançado ou mais de uma funcionalidade é afetada pelo incidente de produção, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do CONTRATANTE e órgãos usuários de forma claramente observável, tendo a CONTRATADA até **12(doze) horas úteis**, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para sanar o problema ou executar ação paliativa (solução de contorno) que coloque o incidente em severidade baixa.
- 13.1.4. Severidade BAIXA:** Incidente de produção do software que não comprometa uma atividade de negócio do CONTRATANTE, tendo a CONTRATADA até **5 (cinco) dias corridos**, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para resolver o incidente.
- 13.2.** O prazo para a resolução de problemas, com a remoção da causa raiz dos incidentes, será acordado entre as partes.
- 13.3.** Deverão ser observados todos os prazos estabelecidos deste Termo de Referência podendo ser aplicadas penalidades à CONTRATADA em caso de inconformidades ou não observância dos prazos.
- 13.4.** As manutenções corretivas que a CONTRATANTE entender como emergenciais terão fluxo próprio, a ser acordado entre as partes no início da execução do contrato, e não demandarão estimativa preliminar da CONTRATADA dado o caráter crítico da demanda. As demais demandas seguirão o fluxo de execução padrão a ser acordado entre as partes.
- 13.5.** Os prazos para atendimento dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE MÉDIA e BAIXA consideram apenas dias úteis. Caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 19h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.
- 13.6.** Os prazos para atendimento dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE CRITICA e ALTA consideram qualquer dia e hora, independente do calendário de dias úteis. Nesses casos será considerada, para início da contagem do Nível de Serviço exigido, a data e hora do chamado, independente do calendário e do horário de expediente.



**13.7.** Admite-se a adoção de solução de contorno na resolução dos incidentes. Neste caso a empresa deverá emitir, no prazo de 1 (um) dia útil, parecer com o prazo para resolução do problema raiz da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado;

**13.8.** Caso a solução apresentada pela CONTRATADA não seja eficaz para restabelecer o serviço, nem surta o efeito paliativo a que se propôs, a CONTRATANTE fará a comunicação do não aceite da solução e a contagem do tempo para resolução do incidente será retomada do ponto e severidade em que foi interrompida;

**13.8.1.** No caso de solução de contorno o prazo para a resolução do problema com a remoção da causa raiz do incidente, será acordado entre as partes;

**13.9.** CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pelo CONTRATANTE;

**13.10.** A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente o CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

**13.11.** A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

**13.12.** A prorrogação de prazo será realizada por chamado, sendo sua aprovação totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE.

**13.13.** A finalização do chamado será registrada pela CONTRATADA, ainda que a posteriori, com base na data, hora e minuto em que o problema se apresentou resolvido. O CONTRATANTE aprovará ou rejeitará a finalização. Caso o CONTRATANTE não execute a aprovação ou rejeição em até 48 horas o chamado será considerado “Fechado”, validando o horário informado pela CONTRATADA.

**13.14.** Deverão ser observados todos os prazos estabelecidos deste Termo de Referência podendo ser aplicadas penalidades à CONTRATADA em caso de inconformidades ou não observância dos prazos.

**13.15.** Os chamados para o tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO abertos pela CONTRATANTE poderão ser atendidos pela CONTRATADA por meio de acesso remoto.

**13.16.** Os procedimentos para acesso remoto deverão ser acordados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**13.17.** Na impossibilidade de acesso remoto pela CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE, o decurso do prazo para atendimento ao nível mínimo de serviço para a gestão e tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO fica suspenso.

**13.18.** Os chamados abertos que não puderem ser resolvidos remotamente deverão ser atendidos presencialmente.

#### **14. METAS PARA APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO.**

**14.1.** Os Indicadores de Nível de Serviço se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço e estão dispostos na tabela abaixo:

Tabela 4 – Metas dos Níveis de Serviço

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	de	Meta Exigida
------	-----------	--------------------	-------------------	----	--------------



1	INCIDENTE DE PRODUÇÃO- Chamados CRITICO	(Quantidade de chamados CRITICO finalizados em até 3 horas/Total de chamados ALTA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 95
2	INCIDENTE DE PRODUÇÃO- Chamados ALTA	(Quantidade de chamados ALTA finalizados em até 6horas/Total de chamados ALTA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 95
3	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamado MÉDIA	(Quantidade de chamados MÉDIA finalizados em até 12horas/Total de chamados MÉDIA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
4	INCIDENTE DE PRODUÇÃO- Chamados BAIXA	(Quantidade de chamados BAIXA finalizados em até 5 dias/Total de chamados BAIXA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
6	Disponibilidade da Solução	(Total de minutos aplicação disponível mês/Total de minutos no mês)*100	%(Percentual de disponibilidade)	≥ 99
7	Entrega das Evoluções	(Total de Chamados Técnicos de evolução entregue no mês/Total de chamado técnico de evolução entregue no prazo)	%(Percentual de entrega no prazo)	≥ 90

**12.1.1.** No caso de descumprimento das metas exigidas nos Indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes multas:

**12.1.1.1.** No caso de descumprimento de qualquer um dos indicadores, multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal devida a CONTRATADA. Estes percentuais de multa não se acumulam no caso de descumprimento de mais de um indicador;

**12.1.1.2.** Multa de 0,01% (zero virgula zero um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento das metas previstas, somando-se todos os pontos percentuais não cumpridos em todos os indicadores

**Exemplo** para melhor entendimento no caso de descumprimento:

**Apuração de mês:**

- 93% de atendimento para o item 01
- 89% para o item 02
- 85% para o item 03.

**Multa:**

- 5% por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço
- 0,02% por descumprimento de 2% do item 01
- 0,01% por descumprimento de 1% do item 02
- 0,05% por descumprimento de 5% do item 03

**Multa total:** 5,08% do valor total do faturamento do mês.



### **13. ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

**13.1.** A homologação do CONTRATANTE e o aceite definitivo dos serviços estão condicionados ao atendimento dos seguintes requisitos:

**13.1.1.** Pleno atendimento às especificações funcionais e técnicas;

**13.1.2.** Adequação às necessidades do usuário;

**13.1.3.** Total integração com os sistemas já existentes se for o caso;

**13.1.4.** Base de dados totalmente convertida, se houver necessidade de migração de dados;

**13.1.5.** Solução livre de erros nos testes realizados;

**13.1.6.** Documentação conforme Plano de Trabalho, escrita em português, como falada no Brasil;

**13.2.** As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE, levando-se em conta a criticidade de cada demanda, podendo ser adotada uma metodologia ágil para as demandas urgentes, acordadas entre as partes;

**13.3.** Para os serviços emergenciais, as etapas serão simplificadas e poderão ser utilizadas ferramentas e técnicas que permitam reduzir sensivelmente o tempo de implementação das soluções, de modo compatível à necessidade apresentada. Como exemplo, poderá haver situações em que o formalismo adotado nos artefatos intermediários será dispensado, tendo em vista que o interesse será no resultado final obtido. Tecnologias envolvendo o uso de protótipos, reutilização de componentes, geradores de relatórios, linguagens de alta produtividade, entre outras, serão indispensáveis à execução destes serviços;

**13.4.** Os prazos estabelecidos para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise dos produtos;

**13.5.** Para fins desta contratação, serão consideradas alteração de escopo as mudanças solicitadas pela CONTRATANTE durante a execução de um Plano de Trabalho aprovada, decorrente de revisão das necessidades de negócio.

**13.6.** Nos casos em que a alteração de escopo solicitada pela CONTRATANTE gere descarte ou retrabalho, a CONTRATADA poderá medir o esforço até então realizado.

**13.7.** Para fins de novo planejamento, a CONTRATADA deverá suspender a execução do chamado técnico para a qual houve a alteração do escopo, realizar nova estimativa de esforço e prazo, levando em consideração as fases e entregas aprovadas e ainda não executadas.

**13.8.** Para todo e qualquer encaminhamento de mudança de escopo, a CONTRATANTE formalizará a solicitação de alteração de escopo.

**13.9.** Após o recebimento da solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar, em prazo a ser estabelecido entre as partes, relatório com análise de impacto e riscos referente à solicitação de alteração de escopo, abrangendo:

**13.9.1.** Descrição do impacto da mudança;

**13.9.2.** Impacto no cronograma do Plano de Trabalho, incluindo o impacto em outras atividades;

**13.9.3.** Análise de riscos oriundos da mudança;

**13.9.4.** Esforço realizado antes da solicitação de alteração de escopo;

**13.9.5.** Novo orçamento (se necessário) e o correspondente cronograma de execução.

**13.10.** O CONTRATANTE procederá à validação do referido relatório, com base no qual emitirá novo chamado técnico à CONTRATADA.

**13.11.** Não serão remuneradas as atividades do Plano de Trabalho ainda não iniciadas antes da formalização pela CONTRATANTE da alteração do escopo.

**13.12.** A CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar serviços de EVOLUÇÃO por sua iniciativa durante qualquer das fases do seu desenvolvimento. Neste caso, a CONTRATADA poderá realizar a medição do percentual referente às atividades já executadas até o cancelamento pela CONTRATANTE.



#### **14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**14.1.** CONTRATADA deverá entregar até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços o Relatório de Acompanhamento Mensal, que deve conter:

**14.1.1.** Listagem detalhada dos chamados atendidos;

**14.1.2.** Apuração das quantidades de chamados atendidos;

**14.1.3.** Apuração dos Indicadores de Nível de Serviço;

**14.1.4.** Valor da Medição;

**14.2.** O desembolso será efetuado exclusivamente por produtos entregues;

**14.3.** Será efetuado pagamento mensal à CONTRATADA, compreendendo os Chamados Técnicos finalizados e entregues ao fiscal do contrato, descontados os valores da apuração do Acordo de Nível de Serviço;

**14.4.** Considera-se finalizado e possível de ser faturado o serviço homologado pelo fiscal do contrato, além do gestor da área solicitante do serviço e gestor técnico da CONTRATADA, e todos os artefatos acordados entregues, com o Registro de Aceite conforme Apêndice III;

**14.5.** A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais de acompanhamento ao CONTRATANTE da execução do objeto requerido e respectivas medições, no qual devem constar o Registro de Aceite dos chamados técnicos entregues no período da medição;

**14.6.** A emissão pela CONTRATADA das respectivas notas fiscais para fins de faturamento será autorizada mediante a emissão pelo CONTRATANTE do Termo de Aceite de Medição do relatório mensal com a respectiva medição dos produtos e serviços entregues.

**14.7.** Após a entrega pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação dos relatórios mensais requeridos e emitirá o respectivo Termo de Aceite de Medição em até 05 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir os respectivos faturamentos.

**14.8.** O pagamento está condicionado à apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA;

**14.9.** Em caso de descumprimento contratual, poderão ser aplicadas as penalidades previstas neste Termo de Referência e na Lei Federal 8.666/93, descontando-se dos valores a serem pagos pelo Chamado Técnico os valores das multas aplicadas;

**14.10.** A Nota Fiscal/Fatura deverá obrigatoriamente ser atestada pelo fiscal do contrato;

**14.11.** O pagamento ocorrerá mensalmente conforme cronograma de pagamentos do Estado de Santa Catarina, após o atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo servidor designado para o seu acompanhamento e fiscalização, até o prazo de 30 (trinta) dias após a apresentação da respectiva documentação fiscal discriminativa;

**14.12.** No caso de incorreção dos documentos apresentados, inclusive da Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções que se fizerem necessárias, não respondendo o CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

**14.13.** Na hipótese da ocorrência acima, o prazo para liquidação passará a contar a partir de sua correção;

**14.14.** No eventual atraso de pagamento, os valores serão corrigidos nos mesmos critérios adotados para atualização das obrigações tributárias, em observância do que dispõe o art. 117 da Constituição Estadual de Santa Catarina e art. 40, inciso XIV, alínea “c” da Lei Federal n. 8666/1993.

**14.15.** CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, inserir posteriormente qualquer tipo de insumo, taxa, cobrança adicional ou qualquer outro congênere que não esteja inicialmente previsto no instrumento de convocação ou em sua proposta;



**14.16.** Todas as despesas de impostos, fretes, seguros, taxas e outros custos que recaiam sobre a prestação dos serviços, serão suportados única e exclusivamente pela CONTRATADA.

## **15. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**15.1.** Providenciar o registro de Chamado Técnico autorizando a execução dos serviços.

**15.2.** Atestar as faturas enviadas e autorizar os pagamentos mensais referentes aos Chamados Técnicos finalizados e assinados pelo CONTRATANTE no respectivo mês, conforme condições de pagamento estabelecidas no contrato.

**15.3.** Disponibilizar as informações e a documentação necessárias à execução dos serviços;

**15.4.** Autorizar o acesso às dependências do CONTRATANTE dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no projeto, desde que devidamente identificados.

**15.5.** Acompanhar a execução do contrato e verificar a conformidade com os prazos e padrões de qualidade definidos.

**15.6.** Atestar os Chamados Técnicos e os produtos fornecidos que estiverem de acordo com as especificações solicitadas e as dispostas neste Termo de Referência.

**15.7.** Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições estabelecidas.

**15.8.** Registrar em atas as decisões acordadas entre as partes em reuniões com as áreas de negócio e equipe gestora do contrato.

**15.9.** Providenciar a abertura dos chamados para resolução dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO e EVOLUÇÕES.

**15.10.** Homologar ou rejeitar os orçamentos prévios elaborados pela CONTRATADA.

**15.11.** Homologar ou rejeitar os serviços entregues.

## **16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**16.1.** Executar os serviços conforme solicitado nos Chamados Técnicos, de acordo com os critérios e prazos definidos neste Termo de Referência;

**16.2.** Prestar prontamente os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;

**16.3.** Guardar sigilo sobre as informações a que tiver acesso em razão dos serviços prestados, respondendo pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato;

**16.4.** Providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do CONTRATANTE pelos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços, conforme Anexo I;

**16.5.** Cumprir e garantir que seus profissionais obedeçam às disposições da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

**16.6.** Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

**16.7.** Manter preposto em suas instalações nos dias e horários de expediente dos órgãos estaduais, das 12:00 às 19:00 horas de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos;

**16.7.1.** O preposto deve manter permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;

**16.7.2.** O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CONTRATANTE;

**16.7.3.** O preposto deve garantir a participação da equipe de projeto devidamente qualificada nas reuniões citadas acima;

**16.7.4.** O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;



- 16.7.5.** O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados;
- 16.8.** Dispor de equipe técnica para a execução dos serviços objeto deste contrato em quantidade suficiente e nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços;
- 16.9.** Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas;
- 16.10.** Permitir aos servidores designados pelo CONTRATANTE, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da CONTRATADA onde são executados os serviços;
- 16.11.** Responder por quaisquer danos causados a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros que tenham sido causados por seus profissionais em razão da execução dos serviços;
- 16.12.** Encaminhar ao CONTRATANTE as Notas Fiscais/Faturas referentes aos serviços prestados acompanhadas de documentação que comprove a execução contratual e, ainda, o que estiver disposto em cláusulas contratuais”.”;
- 16.13.** Executar diretamente os serviços para os quais foi CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação, no todo ou em parte, dos serviços objeto deste contrato;
- 16.14.** Informar ao CONTRATANTE sobre qualquer impossibilidade de prestação dos serviços relativos ao contrato, com antecedência. Caso não ocorra, é de sua inteira responsabilidade eventuais transtornos ocasionados pela omissão, sendo passível a aplicação de sanções;
- 16.15.** Assumir a responsabilidade pelos encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 16.16.** Corrigir, sem ônus para o CONTRATANTE, os defeitos, omissões ou quaisquer irregularidades dos serviços executados, ainda que identificados após o ateste dos serviços pelo CONTRATANTE;
- 16.17.** Disponibilizar para a CONTRATANTE os códigos-fonte, bibliotecas, ferramentas e outros componentes de software sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrições para uso na manutenção e execução.
- 16.18.** Disponibilizar toda documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos ou mantidos, em software compatível com o do CONTRATANTE;
- 16.19.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício como CONTRATANTE;
- 16.20.** Assumir também a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, quando em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços inerentes ao contrato ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do contratante;
- 16.21.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 16.22.** A inadimplência da licitante vencedora, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não poderá ser transferida ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a licitante vencedora deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE;
- 16.23.** A CONTRATADA se responsabilizará por todos os ônus decorrentes dos serviços contratados, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como todos os benefícios previstos nas leis trabalhistas, previdenciárias e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta contratação;



**16.24.** Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CONTRATANTE;

**16.25.** A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros;

**16.26.** Realizar transferência tecnológica e de conhecimento durante toda a execução contratual;

## **17. DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO, FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E METODOLOGIA DE GESTÃO CONTRATUAL**

**17.1.** Para fins deste contrato, serão usadas as seguintes definições de papéis e responsabilidades:

**17.1.1.** Fiscais do Contrato - Servidores da Secretaria de Estado da Administração responsáveis por atuar na gestão e fiscalização do contrato, vão emitir as ordens de serviço, acompanhar a execução dos mesmos, verificar a conformidade com as exigências contratuais, autorizar a execução dos serviços com base nas estimativas definidas e autorizar os pagamentos referentes aos serviços executados e homologados pelo CONTRATANTE.

**17.1.2.** Preposto - Profissional do quadro da CONTRATADA, que fará a interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e assumirá pessoal e diretamente a execução dos serviços contratados, responsabilizando-se pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato.

**17.1.3.** Responsáveis Técnicos - Servidores designados pelo CONTRATANTE, ou empresa CONTRATADA para esse fim, com conhecimento técnico dos serviços demandados, responsáveis por providenciar acompanhar o dia-a-dia dos projetos e manutenções, homologar tecnicamente as soluções e artefatos entregues e registrar ações relacionadas à execução dos serviços, repassando aos fiscais do contrato as irregularidades apresentadas para adoção das devidas providências.

**17.2.** Os serviços serão executados mediante abertura de Chamado Técnico pela CONTRATANTE autorizando a execução dos serviços;

**17.3.** No Chamado Técnico deverá constar a descrição do serviço a ser executado, responsável pela solicitação, responsável técnico da CONTRATADA, quando evolutiva o custo estimado em PF, prazo de conclusão do serviço, lista de artefatos a serem produzidos, além de outras informações pertinentes à execução do serviço;

**17.4.** A fiscalização, quando exercida por servidor designado para acompanhar os serviços ou produtos, não exime ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA perante as obrigações aqui estabelecidas;

**17.5.** A fiscalização não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros;

**17.6.** O fiscal do contrato verificará a conformidade dos aspectos legais e administrativos do contrato e serão feitas anotações em registro próprio;

**17.7.** As providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção de medidas convenientes;

**17.8.** Os responsáveis técnicos farão a gestão dos aspectos técnicos do contrato, atestando a conformidade e a qualidade da execução dos serviços, conforme critérios e prazos definidos neste Termo de Referência, comunicando ao fiscal do contrato qualquer irregularidade;

**17.9.** O fiscal especialmente designado ou seu substituto legal, quando provocados antes do vencimento do contrato, deverão manifestar-se em relação ao interesse ou não na prorrogação contratual, caso esteja previsto no instrumento. Esta manifestação deverá ser acompanhada de avaliação dos serviços, bem como nota técnica embasando e justificando os motivos.



**17.10.** O fiscal do contrato relaciona-se diretamente com o preposto da CONTRATADA, com os responsáveis técnicos e com os gestores de negócio do CONTRATANTE.

**17.11.** Os responsáveis técnicos relacionam-se diretamente com os fiscais do contrato, preposto e responsáveis pela área de negócio do CONTRATANTE.

**17.12.** O preposto relaciona-se diretamente com o fiscal do contrato e com os responsáveis técnicos do CONTRATANTE.

## **18. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

**18.1.** No momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá designar preposto para atuar na interação com o CONTRATANTE, nos dias e horários de expediente do órgão;

**18.2.** Em situações que a CONTRATANTE considerar emergenciais poderão requerer a presença do preposto e demais técnicos da CONTRATADA nas instalações do CONTRATANTE fora dos dias e horários de expediente, desde que devidamente autorizados e acompanhados por servidor do CONTRATANTE;

**18.3.** Serão agendadas reuniões de governança conforme a necessidade, a fim de possibilitar interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo ser registradas pelo CONTRATANTE em atas devidamente assinadas pelos presentes as decisões tomadas.

## **19. DA GARANTIA**

### **19.1. GARANTIA DOS SERVIÇOS**

**19.1.1.** A CONTRATADA deverá fornecer garantia contra erros ou falhas do sistema durante os 3 (três) meses subsequentes ao término do contrato, assegurando a gestão e tratamento de incidentes de produção, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

**19.1.2.** O prazo de validade técnica do código-fonte entregue pela CONTRATADA após o término do contrato deverá ser de 90 (noventa) dias conforme previsão legal.

**19.1.3.** A CONTRATADA não será obrigada a prestar garantia em código e demais artefatos entregues que não tenham sido produzidos ou editados pela própria CONTRATADA.

## **20. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**20.1.** O prazo de execução do contrato será de 12 (doze) meses a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos previstos no art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

## **21. DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**21.1.** São de propriedade do CONTRATANTE todos os produtos gerados na vigência deste Contrato, incluindo os dados, documentos e elementos de informação pertencentes, tecnologia de concepção, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos, em conformidade a Lei Federal nº 9.609/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização destes por parte da CONTRATADA.

**21.2.** A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE, entregues sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrição para uso na manutenção e execução;

**21.3.** Os procedimentos e repositórios a serem utilizados para a entrega dos códigos-fonte, componentes de software e demais artefatos produzidos ao longo da vigência da contratação será



oportunamente acordada entre as partes, mediante Chamado Técnico específico. Sendo que o repositório será de propriedade do Governo de Santa Catarina.

**21.4.** Serão preservados os direitos autorais, patrimoniais e comerciais dos fabricantes dos produtos originais dos quais derivou-se a solução SIGRH em uso pelo Estado de Santa Catarina nas evoluções já implementadas. Fica assim sujeita a consulta prévia junto a fornecedora do produto original, a possibilidade de celebração de instrumento administrativo ou jurídico que preveja a cessão das fontes do sistema para outro ente público ou privado.

**21.5.** A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades desempenhadas, sem prévia autorização do CONTRATANTE;

## **22. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

**22.1.** Após a assinatura do contrato, os profissionais responsáveis pela execução dos serviços deverão assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo perante o CONTRATANTE, conforme modelo do Anexo I, comprometendo-se a preservar as informações a que tiverem acesso em virtude dos serviços prestados.

## **23. SANÇÕES APLICÁVEIS**

### **23.1. SANÇÕES TÉCNICAS**

**23.1.1.** Pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos, serão aplicadas as sanções previstas no Acordo de Nível de Serviço;

**23.1.2.** Os artefatos entregues em desconformidade com a metodologia acordada no Plano de Trabalho estabelecido ou com padrão de qualidade insatisfatório serão devolvidos à CONTRATADA para correção. Caso os mesmos artefatos retornem contendo irregularidades, será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da OS, devendo ser efetuadas correções até que os artefatos sejam validados pelo CONTRATANTE;

**23.1.3.** A cada reincidência da ocorrência descrita no item anterior, multiplica-se por dois o valor da multa anteriormente aplicada.

**23.1.4.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

## **24. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **24.1. ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

#### **24.1.1. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

**24.1.1.1.** A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas;

**24.1.1.2.** A critério do CONTRATANTE poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

#### **24.2. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

**24.2.1.** A CONTRATADA compromete-se, em conformidade ao parágrafo único do art. 111 da Lei Federal n. 8666/1993, a promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa indicada pelo CONTRATANTE, todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.



**24.2.2.** Para a transição será elaborado um plano de transição, em comum acordo entre a Contratante e a Contratada, em até 90 (noventa) dias antes do término do prazo de execução do Contrato;

**24.2.3.** O Processo de transição deverá ocorrer em até 30 dias após a finalização do contrato.

**24.2.4.** Repasse previsto consiste no fornecimento dos artefatos produzidos ou modificados durante a vigência contratual, considerando todos os elementos necessários para a continuidade da manutenção da solução SIGRH. São considerados artefatos:

**24.2.4.1.** Modelo de dados;

**24.2.4.2.** Manuais de treinamento;

**24.2.4.3.** Documentação de especificação de requisitos;

**24.2.4.4.** Descrição dos chamados atendidos;

**24.2.4.5.** Pacotes de componentes (código-fonte).

**24.2.5.** A entrega dos artefatos será realizada mediante Chamado Técnico específico e deverá ser realizada no prazo de 30 dias, a contar da data de abertura do chamado. O envio poderá ser online e remoto (e-mail, disponibilização em FTP, etc.) ou em mídia gravada (pen drive ou CD/DVD).

**24.2.6.** Caso seja necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar, por meio de Chamado Técnico específico, transferência de conhecimento, que consistirá no fornecimento de informações e subsídios para que a equipe técnica da nova CONTRATADA obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento do funcionamento dos códigos, arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação da solução SIGRH;

**24.2.7.** A atividade de transferência de conhecimento poderá prever palestras, treinamentos e repasses, presenciais ou remotos, a critério da equipe técnica da CONTRATANTE. Para atendimento dessa atividade, poderá ser necessário estimativa de esforço, negociação de prazo e elaboração de orçamento comercial específico.



## **APÊNDICE I - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM USO**

### **1. APLICAÇÃO SIGRH**

O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH) é um sistema composto de vários módulos integrados. Atualmente o Sistema está implantado em todas as secretarias do Poder Executivo e representa um instrumento estratégico e fundamental no pagamento e gerenciamento de Gestão de Pessoas sob a administração da Secretaria de Estado da Administração (SEA).

#### **MÓDULOS SIGRH**

##### **ADMINISTRACAO**

###### **AGENDADOR**

AGENDAMENTO DE ROTINAS

CONSULTAR EXECUCAO DE ROTINAS

##### **AFASTAMENTOS**

###### **AFASTAMENTOS GERAIS**

01.MANTER AFASTAMENTOS

02.PESQUISAR HISTORICOS DE AFASTAMENTO

09.MANTER AFASTAMENTO - DESCENTRALIZADO

###### **FERIAS**

01.MANTER FERIAS INDIVIDUAIS

02.EMITIR AVISO DE FERIAS

03.PESQUISAR HISTORICO DE FERIAS

04.EMITIR ESCALA/PESQUISAR FERIAS NAO PROGRAMADAS

05.MANTER PROGRAMACAO COLETIVA DE FERIAS/INDIVIDUAL

06.ALTERAR PERIODO AQUISITIVO FERIAS

###### **LIC PREMIO/ESPECIAL**

PESQUISAR SALDOS DE LICENCA PREMIO

01.MANTER LICENCA PREMIO / ASSIDUIDADE

02.HOMOLOGAR PERIODOS AQUISITIVOS DE LICENCA PREMIO

03.CONVERTER/INDENIZAR LICENCA PREMIO

04.RECALCULAR PERIODOS DE LICENCA PREMIO

05.RELATORIO USUFRUTO DE LICENCAS PREMIO

06.RELATORIO CONQUISTA DE LICENCA PREMIO

07.ALTERAR PERIODO AQUISITIVO LICENCA PREMIO/ASSIDUIDADE

08.HOMOLOGAR PEDIDO DE LICENÇA PRÊMIO

###### **OBITO**

01.REGISTRAR OBITO DE PESSOAS

02.REGISTRAR OBITO DE DEPENDENTES

##### **ATOS OFICIAIS**

###### **OPERAÇÃO**

1.ELABORAR ATOS OFICIAIS

2.ENVIAR PARA PUBLICACAO

2.1.APROVAR ATOS OFICIAIS

2.2.LIBERAR PARA PUBLICACAO

3.PUBLICACAO DE ATOS OFICIAIS

4.PESQUISAR ATOS OFICIAIS



### PARAMETRIZAÇÃO

1. MANTER TIPO DE ATO OFICIAL
2. MANTER LEI E CAPITULACAO
3. MANTER RESPONSAVEL E SUBSTITUTO
4. MANTER MODELO DE ATOS OFICIAIS
5. MANTER CONCEITO PARA ATO OFICIAL
6. PARAMETROS DE ATOS NO ORGAO

### BENEFICIOS PEC.

#### ABONO DE PERMANENCIA

- MANTER ABONO DE PERMANENCIA

#### ADICIONAL DE POS

01. MANTER PARAMETROS DO ADICIONAL DE POS-GRADUACAO
02. MANTER CONCESSAO DE ADICIONAL DE POS-GRADUACAO
03. MANTER COMPROVACAO DE ATESTADO DE FREQUENCIA

#### ADICIONAL DE TEMPO DE SERVICO

01. PESQUISAR PERIODOS DE ATS
02. DEFINIR REGRAS DO AGRUPAMENTO ATS
03. DEFINIR REGRAS DO ORGAO ATS
04. RECALCULAR PERIODOS ATS
05. RELATORIO DE CONCESSAO ATS
06. MANTER OPCAO DE DIREITO DO ADICIONAL DE PERMANENCIA
07. ALTERAR PERIODOS AQUISITIVOS DE TEMPO DE SERVICO

#### AUXILIO CRECHE

01. MANTER PARAMETRO AUXILIO CRECHE NO ORGAO
02. MANTER CONCESSAO DO AUXILIO CRECHE
03. MANTER PERIODOS PARA COMPROVACAO DE RECLUSAO

#### AUXILIO FUNERAL

1. MANTER SOLICITACAO DO AUXILIO FUNERAL
2. CALCULAR ACERTO FINANCEIRO DO AUXILIO FUNERAL
3. RELATORIO DE AUXILIO FUNERAL

#### AUXILIO RECLUSAO

04. MANTER COMPROVACAO DE RECLUSAO

#### GRAT. ATIV. DE PROD.

01. MANTER TIPOS DE GRATIFICACAO POR RATEIO
02. MANTER DADOS DA GRATIFICACAO POR RATEIO PARA APURACAO DO INDICE
03. APURAR INDICE DE GRATIFICACAO POR RATEIO

#### GRAT. ATIV. FAZ.

01. MANTER TIPOS DE GRATIFICACAO DE PRODUTIVIDADE
02. MANTER INDICES E VALORES DE GRATIFICACAO DE PRODUTIVIDADE

#### INCORPORACOES

01. MANTER INCORPORACOES ADMINIST/JUDICIAIS
01. REAJUSTAR VALORES INCORPORACOES

#### VANTAGEM PECUNIARIA

01. MANTER REGRAS DE VANTAGENS PECUNIARIAS NO AGRUPAMENTO

02. MANTER REGRAS DE VANTAGENS PECUNIARIAS NO ORGAO



**03.MANTER REGISTRO DA VANTAGEM DA LC 043/92 (BEBEN)  
CADASTRO**

**BOLSA DE TRABALHO**

01. MANTER PROGRAMA
02. CONVENIOS
03. PROCESSO SELETIVO PARA BOLSISTA
04. CHAMADA DE BOLSISTA
05. OFERTA DE VAGA
06. CONFIRMAR ESCOLHA DA VAGA DO ESTAGIARIO
07. EFETIVAR BOLSISTA
08. MANTER BOLSISTA/RESIDENTE/PESQUISADOR
09. QUESTOES DE AVALIACAO
10. FORMULARIO DE AVALIACAO
11. EFETUAR AVALIACAO DE BOLSISTA
13. PESQUISAR BOLSISTA NO ORGAO
14. PESQUISAR BOLSISTAS TODOS OS ORGAOS
15. PESQUISAR HISTORICO DO CANDIDATO
16. RELATORIO DE OFERTA DE VAGAS
17. PESQUISAR CHAMADAS EM ABERTO

**CARGO EFETIVO**

- 01.PESQUISAR OCUPANTES DE CARGO EFETIVO
- 02.RESPONDER CARGO EFETIVO
- 03.SUBSTITUIR CARGO EFETIVO
- 04.DISPENSAR SUBSTITUTO/ATO DE RESPONDER POR CARGO EFETIVO
- 05.MANTER TRANSFORMACAO DE CARGO/ENQUADRAMENTO
- 06.ALTERAR DATA INICIO DO CARGO EFETIVO-REC HIST.
- 07.MANTER TRANSFORMACAO DE CARGO/REENQUADRAMENTO COLETIVO
- 08.PESQUISAR TRANSFORMACAO DE CARGO

**CARGO EM COMISSAO**

- 01.MANTER COMISSONADO NO MESMO VINCULO
- 03.MANTER COMISSONADO PURO EM UM NOVO VINCULO
- 04.MANTER SUBSTITUTO CARGO EM COMISSAO
- 05.DISPENSAR SUBSTITUTO DE CARGO EM COMISSAO
- 06.EXONERAR/DISPENSAR CARGO EM COMISSAO
- 07.EXONERAR/DISPENSAR COLETIVAMENTE CARGO EM COMISSAO
- 08.PESQUISAR OCUPANTES DE CARGO EM COMISSAO
- 09.ALTERAR OPCAO DE RECEBIMENTO DE CARGO EM COMISSAO
- 10.MANTER RELACAO DE TRABALHO POR OPCAO DE REMUNERACAO
- 11.MANTER ALTERACAO REGIME PREVIDENCIARIO

**CENSO**

- REALIZAR CENSO IPREV

**COMISSOES CONSELHOS E GRUPOS**

- 01.MANTER COMISSOES E CONSELHOS NO ORGAO
- 02.MANTER MEMBRO DE COMISSAO E CONSELHO

**CONTRATO TEMPORARIO**



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

- 01.MANTER ACT - ADMITIDO EM CARATER TEMPORARIO
- 02.EFETIVAR EXERCICIO DE ADMITIDO EM EMPREGO DE NATUREZA TEMPORARIA
- 03.MANTER HORA AULA E HORA ATIVIDADE
- 04.MANTER PRORROGACAO COLETIVA DE ACT
- 05.PESQUISAR ACT
- 06.MANTER HABILITACAO
- 07.RELATORIO DE TEMPO DE SERVICO DE ACT POR PESSOA

**DEPENDENTE**

- 01.MANTER DEPENDENTES
- 03.PESQUISAR DEPENDENTES IRRF

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

- 02.CONSULTAR ORGANOGRAMA DE ORGAOS
- 03.MANTER AGRUPAMENTOS DE ORGAOS
- 03.MANTER ORGAOS
- 04.MANTER UNIDADES ORGANIZACIONAIS
- 05.MANTER ORGANOGRAMA DE REGIOES DO AGRUPAMENTO
- 06.MANTER REGIOES ADMINISTRATIVAS
- 07.MANTER GRUPOS DE AGRUPAMENTOS DE ORGAOS
- 08.MANTER ORGANOGRAMA DE REGIOES DO ORGAO
- 09.MANTER PODERES
- 10.MANTER CENTROS DE CUSTO
- 11.MANTER ORGANOGRAMA DE CENTROS DE CUSTO
- 12.MANTER MUNICIPIOS
- 13.MANTER ORGAOS EXTERNOS
- 14.MANTER ENDERECO DE UNIDADE ORGANIZACIONAL

**FUNCAO DE CHEFIA**

- 01.DESIGNAR SERVIDOR EM FUNCAO DE CHEFIA
- 02.DISPENSAR SERVIDOR DE FUNCAO DE CHEFIA
- 03.DESIGNAR SUBSTITUTO DE FUNCAO DE CHEFIA
- 04.PESQUISAR OCUPANTES DE FUNCAO DE CHEFIA
- 05.DISPENSAR FUNCAO DE CHEFIA COLETIVAMENTE

**PESSOA**

- 01.MANTER PESSOAS
- 02.MANTER EMAIL/FONE SERVIDOR

**QUADRO LOTACIONAL**

- 01.MANTER QUADRO LOTACIONAL
- 02.PESQUISAR QUADRO LOTACIONAL POR CARGOS E FUNCOES
- 03.PESQUISAR QUADRO LOTACIONAL POR UO
- 05.ATUALIZAR A QUANTIDADE DE VAGAS PREVISTAS SOB DEMANDA
- 06.ATUALIZAR QUANTITATIVO DE VAGAS OCUPADAS
- 07.MANTER REGRAS DE QUANTIDADE PREVISTA SOB DEMANDA

**TERCEIRIZADO**

- 01.MANTER PRESTADORES DE SERVICO
- 02.MANTER CONTRATOS
- 03.MANTER PESSOAS TERCEIRIZADAS
- 04.MANTER TERCEIRIZADOS
- 05.IMPORTAR CONTRATOS E TERCEIRIZADOS



06.PESQUISAR TERCEIRIZADOS

VINCULO

- 01.MAPEAR RELACOES DE VINCULO/CONTRATO
- 02.EMITIR TRANSCRICAO FUNCIONAL
- 03.MANTER DADOS BANCARIOS
- 04.MANTER DOCUMENTOS DIGITAIS
- 05.MANTER ATIVIDADES DOS VINCULOS
- 06.MANTER VINCULOS EXTERNOS
- 07.PESQUISAR SERVIDORES
- 08.MANTER OPCAO DE RECEBIMENTO DE CONTRACHEQUE
- 09.MANTER REINTEGRACAO/RECONDUCAO DO SERVIDOR
- 10.ALTERAR CENTRO DE CUSTO - EMPRESAS

CONTROLE GERENCIAL

01.RELATORIOS GERENCIAIS

- 01.RESUMO DE SERVIDORES-ATIVOS/INATIVOS/ACT CLT
- 02.RESUMO DE SERVIDORES-EFETIVOS/COMISSIONADOS/A DISPOSICAO
- 03.RESUMO DE SERVIDORES EFETIVOS POR CARGO
- 04.RESUMO DE CARGOS-POR LOTACAO/CARREIRA/MUNICIPIO
- 05.EMITIR RELATORIO DE TEMPOS DE SERVICO
- 06.RESUMO POR CARGA HORARIA - REGIME DE TRABALHO E CATEGORIA
- 07.QUADRO DOS SERVIDORES ADMITIDOS EM CARATER TEMPORARIO
- 08.INFORMACOES ANUAIS PARA O TCE

02.RELATORIOS ESPECIFICOS

- 01.EMITIR RELACAO DE SERVIDORES QUE ANIVERSARIAM NO MES
- 02.IMPRIMIR ETIQUETAS RESIDENCIAIS
- 03.IMPRIMIR ETIQUETAS FUNCIONAIS
- 04.IMPRIMIR ETIQUETAS LOTACAO
- 05.COMPARATIVO DE PESSOAL EM RELACAO AO ANO ANTERIOR
- 06.RELATORIO DE SERVIDORES A DISPOSICAO
- 07.EMITIR RELATORIO DE SERVIDORES LOTADOS POR ESCOLARIDADE
- 08.DEMONSTRATIVO DE REMUNERACAO POR FAIXA SALARIAL
- 09.CONTROLE DOS BENEFICIOS CONCEDIDOS AOS SERVIDORES
- 10.RELATORIO DO QUANTITATIVO MENSAL DE SERVIDORES EFETIVOS
- 11.RELATORIO DE PREVISAO DE APOSENTADORIA
- 12.FORCA DE TRABALHO - TIPO DE RELACAO
- 13.FORCA DE TRABALHO - AFASTADA
- 14.FORCA DE TRABALHO - ESCOLARIDADE - IDADE/SEXO - SEXO/TEMPO DE SERVICO
- 15.RELATORIO AFASTAMENTOS NAO REMUNERADOS E NAO FINALIZADOS

03.RELATORIOS DINAMICOS

- 01.CUBO DE INFORMACOES FUNCIONAIS
- 02.CUBO DE INFORMACOES FINANCEIRAS



**04.RELATORIOS MILITARES**

RELATÓRIO DE MILITARES ADMITIDOS POR PERÍODO

1. RELATORIO DE MILITARES POR TEMPO DE SERVICO

2. RELATORIO ENGAJAMENTO/REENGAJAMENTO/ESTABILIDADE

**CORREIO ELETRONICO**

MENSAGENS

01.MENSAGEM ELETRONICA

02.MANTER LISTA

**DECLARACAO DE BENS**

RELATÓRIOS GERENCIAIS DE ACOMPANHAMENTO

COMPARATIVO ANUAL DA DECLARACAO DE BENS - ANALITICO

COMPARATIVO ANUAL DA DECLARACAO DE BENS - SINTETICO

RESUMO DA SITUACAO

RESUMO DA SITUACAO DAS DECLARACOES POR CARGO

**DESENV FUNCIONAL**

AVALIACAO FUNCIONAL

01.MANTER QUESTOES DE AVALIACAO

02.MANTER FORMULARIOS DE AVALIACAO FUNCIONAL

03.MANTER AVALIACOES FUNCIONAIS

04.REALIZAR AVALIACAO FUNCIONAL

05.CONSULTAR DESEMPENHO DA AVALIACAO FUNCIONAL

**CAPACITACAO**

MANTER E AVALIAR PARTICIPANTES

RECLASSIFICAR PARTICIPANTES NA TURMA

01.MANTER EVENTOS

02.MANTER OCORRENCIAS DE EVENTOS

03.MANTER PARTICIPANTES

04.PESQUISAR OCORRENCIA DE EVENTOS

07.AVALIAR PARTICIPANTES

**CURRICULO**

01.MANTER FORMACAO ACADEMICA

02.MANTER TREINAMENTOS E HABILIDADES

03.MANTER EXPERIENCIA PROFISSIONAL

04.MANTER IDIOMAS

05.MANTER PUBLICACOES

06.CONSULTAR EVENTOS

07.ACOMPANHAMENTO POS-GRADUACAO

**ESTÁGIO PROBATÓRIO**

01.AVALIAR SERVIDOR EM ESTAGIO PROBATORIO

02.LISTAR SERVIDORES EM ESTAGIO PROBATORIO

**PLANO CAPACITACAO**

01.MANTER PLANOS DE CAPACITACAO

02.MANTER EVENTOS DO PLANO DE CAPACITACAO

03.VALIDAR EVENTOS PLANOS DE CAPACITACAO

04.ACOMPANHAR ETAPAS DO EVENTO

04.MANTER PARTICIPANTES EXTERNOS

05.ABONAR FALTA

06.ABONAR DESISTENCIA



08.AVALIAR OCORRENCIAS DE EVENTOS

10.EMITIR CERTIFICADO

PROGRESSAO-PROMOCAO

01.MANTER TIPO DE PROGRESSAO

02.MANTER REGRAS DE DESENVOLVIMENTO FUNCIONAL

03.MANTER PROGRESSAO FUNCIONAL

04.CONSULTAR PROGRESSOES

05.ASSOCIAR TIPOS DE PROGRESSAO AO ORGAO

06.MANTER PROGRESSAO FUNCIONAL EM LOTE

07.PESQUISAR PROGRESSOES SSP

SERV MINISTRANTE

01.MANTER SERVIDOR MINISTRANTE

02.PESQUISAR SERVIDORES MINISTRANTES

03.AUTORIZAR PAGAMENTO DE MINISTRANTES

04.MANTER ASSUNTOS MINISTRAVEIS

GERACAO DE ARQUIVOS

ARQUIVOS DO CIASC

GERAR ARQUIVOS DO CIASC

ARQUIVOS FUNDEB

GERAR ARQUIVO FUNDEB

ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO ON-LINE

01.EXPORTAR ARQUIVO PARA O SIRH

02.EXPORTAR ARQUIVOS ACOL/SAUDE

03.EXPORTAR ARQUIVOS ACOL/TREINAMENTO

04.EXPORTAR ARQUIVOS EXCLUSAO/DEPENDENTE

05.HOMOLOGAO DE CADASTRO

06.RELATORIOS

DIRF E COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

IMPORTAR DADOS DE RRA DO SIRH

01.GERAR ARQUIVO DA DIRF E COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

02.MANTER ENTREGA DA DIRF

04. GERAR COMPROVANTE DE RENDIMENTO EM LOTE

05. GERAR COMPROVANTE DE RENDIMENTO - PENSAO ALIMENTICIA EM LOTE

06.RELACAO DE SERVIDORES COM RRA EM DIRF RETIFICADORAS

EXTRATOR

PROCESSAR DADOS PARA O EXTRATOR

MENCAO HONROSA

GERAR ARQUIVO DE MENCAO HONROSA

PASEP

FPSFP056 - CADASTRAMENTO/ATUALIZACAO DE PARTICIPANTES NO PASEP

FPSFP058 - ATUALIZACAO DE PARTICIPANTES NO PASEP

FPSFP059 - IMPORTAR RETORNO DA ATUALIZACAO DE PARTICIPANTES NO PASEP

FPSFP900 - LISTA DE PARTICIPANTES A PAGAR

PROVISIONAMENTO DE FÉRIAS

GERAR ARQUIVO DE PROVISIONAMENTO DE FÉRIAS



**RAIS**

GERAR ARQUIVO DA RAIS  
GERAR RELATORIO INDIVIDUAL DE RAIS  
MANTER ENTREGA DA RAIS

**TCE**

01.GERAR ARQUIVO DO E-SFINGE (2016 E ANTERIOR)  
02.GERAR ARQUIVO DO E-SFINGE - (A PARTIR DE 2017)  
03.RELATORIO QUADRIMESTRAL TCE - OCUPANTES CEF/CCO  
04.GERAR ARQUIVO ANUAL DA INSTRUCAO NORMATIVA 020/2015

**HISTORICO**

**CADASTRO**

01.MANTER HISTORICO  
02.MANTER HISTORICO ESPECIFICO  
03.MANTER TIPO HISTORICO

**PAGAMENTOS**

REAJUSTES GERAIS DOS VALORES DE SALARIO

**JORNADA DE TRABALHO**

**AULAS**

01.CONSULTAR QUADRO DE VAGAS E OCUPACOES  
02.IMPORTAR QUADRO DE VAGAS DO MAGISTERIO  
03.REPLICAR QUADRO DE VAGAS DO MAGISTERIO  
04.CONSULTAR AULAS - QUADRO  
05.MANTER AULAS  
06.REPLICAR AULAS  
07.REPLICAR AULAS EM LOTE  
09.RELATORIO PARA VERIFICACAO DE CARGA HORARIA E AULAS  
10.CONSULTAR IMPORTACAO DE AULAS  
11.PESQUISAR AULAS NA SITUACAO DA FOLHA  
12.MANTER PERIODO LETIVO  
13.EXCLUIR AULAS IMPORTADAS  
99.REGISTRAR ENTURMACAO VIA WEBSERVICE

**CARGA HORARIA**

01.MANTER JORNADA DE TRABALHO INDIVIDUAL  
02.MANTER CARGA HORARIA  
03.MANTER CARGA HORARIA DO PROFESSOR  
04.PESQUISAR HISTORICO DE ALTERACAO DE CARGA HORARIA  
05.PESQUISAR CARGA HORARIA NA SITUACAO DA FOLHA  
06.RELATORIO PARA VERIFICACAO DE CARGA HORARIA ZERADA

**ESCALAS DE TRABALHO**

00.MANTER FREQUENCIA ESCALA  
01.MANTER ESCALAS DE SERVICO  
02.MANTER SERVIDORES EM ESCALAS DE SERVICO  
03.MANTER APURACAO DE ESCALA  
03.PESQUISAR APURACAO DE ESCALA  
04.EMITIR MAPA DE ESCALAS DE SERVICO  
05.CONSULTAR BANCO DE HORAS  
06.MANTER GRUPO ESCALA  
07.MANTER PERMISSAO ESCALA



- 08. EMITIR CERTIDÃO DE BANCO DE HORAS
- 09. MANTER BANCO DE HORAS
- 10. RELATÓRIO DE POLICIAIS SEM ESCALA ORDINÁRIA NO PERÍODO
- 11. RELATÓRIO DE ETAPAS (CONTABILIZAÇÃO DE ESCALAS)
- 12. RELATÓRIO DE QUANTITATIVO DE COMPENSAÇÕES
- 13. PESQUISAR HISTÓRICO BANCO DE HORAS
- 14. LISTAR VÍNCULOS NÃO HOMOLOGADOS NO PERÍODO
- 15. REVERTER HOMOLOGAÇÃO DE ESCALA INDIVIDUAL

#### FREQUÊNCIA

- 01. MANTER FREQUÊNCIA JORNADA
- 02. HOMOLOGAR FREQUÊNCIAS
- 03. EMITIR FOLHA DE FREQUÊNCIA
- 04. ESTORNAR FALTA RETROATIVA
- 05. REGISTRAR FREQUÊNCIA EM LOTE
- 06. PESQUISAR POSIÇÃO CONSOLIDADA DA FREQUÊNCIA
- 07. IMPRESSÃO DE FOLHA DE FREQUÊNCIA EM LOTE
- 08. PESQUISAR FALTAS
- 09. IMPORTAR FALTAS E AFASTAMENTOS

#### PONTO ELETRÔNICO

- HOMOLOGAR PONTO
- IMPORTAR DADOS - INTEGRAÇÃO PONTO
- 02. PESQUISAR OCORRÊNCIAS NO MÊS

#### JUSTIÇA E DISCIPLINA

##### COMPORTAMENTO

- EMITIR PROCESSOS ATRIBUÍDOS AO SERVIDOR
- 01. MANTER OCORRÊNCIA DISCIPLINAR/JUDICIAL
- 02. MANTER PUNICÕES
- 03. MANTER ELOGIOS
- 04. MANTER CONDECORAÇÕES
- 05. MANTER SITUAÇÕES DIVERSAS
- 06. PESQUISAR PUNICÕES

#### MOVIMENTAÇÃO

##### DISPOSIÇÃO FORA DO AGRUPAMENTO

- 01. MANTER SERVIDORES A DISPOSIÇÃO
- 02. RECEBER SERVIDOR A DISPOSIÇÃO

##### MOVIMENTAÇÃO NO AGRUPAMENTO

- 01. MANTER MOVIMENTAÇÃO
- 02. GERAR MOVIMENTAÇÕES EM LOTE
- 08. RELAÇÃO DE PROFESSORES EFETIVOS DA LOTAÇÃO
- 09. CONSULTAR HISTÓRICO DE SITUAÇÃO LOTACIONAL
- 10. PESQUISAR MOVIMENTAÇÕES

#### PAGAMENTOS

##### APOSENTADORIA

- 01. PESQUISAR SALÁRIOS DE CONTRIBUIÇÃO PARA APOSENTADORIA
- 02. MANTER SALÁRIO DE CONTRIBUIÇÃO PARA APOSENTADORIA
- 03. CONSULTAR INCORPORAÇÃO DE APOSENTADO
- 04. CONSULTAR PROVENTOS DE APOSENTADORIA SEM PARIDADE
- 05. REAJUSTAR INCORPORAÇÃO DE INATIVOS



- 06. REAJUSTAR PROVENTOS DE APOSENTADORIA SEM PARIDADE
- 07. GERAR RELATORIO DE APOSTILAMENTO
- 08. PESQUISAR SALARIO DE CONTRIBUICAO - AVP

**CONSIGNACOES**

- GERENCIAR RESERVA DE MARGEM E RENEGOCIACOES
- 01. MANTER CONSIGNACOES SERVIDOR
- 02. GERAR RELATORIO PARA REPASSE DAS CONSIGNACOES
- 03. IMPORTAR CONSIGNACOES VIA MEIO ELETRONICO
- 04. BLOQUEAR CONSIGNACOES PARA SERVIDORES
- 05. MANTER CONSIGNACOES-CONSIGNATARIOS
- 06. GERAR ARQUIVO DE RETORNO E DE MARGEM
- 07. GERAR ARQUIVO DE RETORNO POR CONSIGNATARIA

**CONSIGNATARIAS**

- CONSULTAR PROPOSTAS DAS CONSIGNATARIAS
- MANTER CONSIGNATARIAS
- MANTER CONTRATOS DE SERVICOS
- MANTER TIPOS DE SERVICIO
- SUSPENDER CONSIGNATARIAS/TIPO DE SERVICIO

**DECISOES JUDICIAIS**

- 01. MANTER PAGAMENTO DECISAO JUDICIAL
- 02. MANTER DECISAO JUDICIAL PARA AUXILIO ALIMENTACAO
- 03. MANTER DECISAO JUDICIAL ISENCAO DE TRIB. E BLOQUEIO
- 04. REAJUSTAR VALORES FIXOS-DECISAO JUDICIAL
- 05. MANTER REGISTRO DE ISENCAO DE PARTE DO IPREV
- 06. MANTER REGISTRO DE ISENCAO DE IRRF
- 07. PESQUISAR DECISÕES JUDICIAIS
- 08. MANTER ISENCAO DE CONTRIBUICAO SINDICAL
- 09. IMPORTACAO DE ISENCAO DE CONTRIBUICAO SINDICAL
- 10. MANTER REGRAS DE RATEIO DE CONTRIBUICAO SINDICAL
- 11. MANTER DECISAO JUDICIAL PARA PROCESSOS DE RETROATIVOS

**DIARIAS**

- 01. MANTER SOLICITACAO DE DIARIAS
- 02. GERENCIAMENTO DE DIARIAS
- 03. MANTER RELATORIO DE RESUMO DE VIAGEM
- 04. MANTER PRESTACAO DE CONTAS
- 05. PESQUISAR INFORMACOES GERENCIAIS
- 06. MANTER PARAMETROS DE DIARIAS NO AGRUPAMENTO
- 07. MANTER PARAMETROS DE DIARIAS NO ORGAO

**EVENTOS**

- CONSULTAR TIPOS DE EVENTOS
- MANTER EVENTOS DE PAGAMENTO DO AGRUPAMENTO

**LANCAMENTO FINANCEIRO**

- 01. MANTER LANCAMENTOS FINANCEIROS
- 02. MANTER LANCAMENTOS FINANCEIROS COMPLEMENTARES
- 03. IMPORTAR LANCAMENTOS FINANCEIROS
- 04. MANTER VALORES DE AUXILIO DOENCA
- 05. IMPORTAR LANCAMENTOS COMPLEMENTARES

**PENSAO ALIMENTICIA**



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

**EMITIR RELATORIO DE INCONSISTENCIA CADASTRAL**

- 01.MANTER SENTENCA JUDICIAL DE PENSÃO ALIMENTICIA
- 02.SUSPENDER SENTENCA JUDICIAL DE PENSÃO ALIMENTICIA
- 03.CONSULTAR PAGAMENTO DE PENSÃO ALIMENTICIA
- 04.IMPRIMIR CONTRA-CHEQUE DE PENSIONISTA
05. EMITIR COMPROVANTE DE RENDIMENTO - PENSÃO ALIMENTICIA
- 06.MANTER RECEBEDOR DE PENSÃO ALIMENTICIA

**PROCESSAMENTO DE FOLHA**

- CONSULTAR OCORRENCIAS DO CALCULO DA FOLHA
- MANTER HISTORICO DE FOLHA DE PAGAMENTO
- PROCESSAR FOLHA GERAL/PARCIAL
- PROCESSAR FOLHA INDIVIDUAL
- TRANSFORMAR FOLHAS SUPLEMENTARES EM LANCAMENTOS FINANCEIROS

**PRODUCAO**

- CONSULTAR ARQUIVOS DE RETORNO PROCESSADOS
- MANTER PARAMETROS DA TRANSFERENCIA DE VALOR DA CONTA 300 PARA 900
- MAPEAMENTO DOS CRÉDITOS DA FOLHA
- MAPEAMENTO GLOBAL DOS CRÉDITOS
- RELATORIO GERAL DE CREDITOS REJEITADOS
- TRANSFERENCIA DE VALOR DA CONTA 300 PARA 900
- 01.GERAR RELACAO/ARQUIVO DE CREDITO BANCARIO E EMPENHO
- 02.CONSULTAR POSICAO DOS CREDITOS BANCARIOS ENVIADOS
- 03.GERAR ARQUIVO GFIP
- 04.ENVIAR ARQUIVO FTP
- 05.GERAR ARQUIVO DE CREDITO BANCARIO POR MATRICULAS
- 06.ENVIAR ARQUIVO DE CREDITO E EMPENHO EM LOTE
- 07.CONSOLIDAR ARQUIVOS DE EMPENHO
- 08.RETIFICAR CONTRA-CHEQUE
- 09.GERAR ARQUIVOS DE COMPARATIVOS E DE TOTAL DE PROVENTOS
- 10.ACOMPANHAMENTO GERENCIAL DOS CREDITOS BANCARIOS
- 11.GERAR ARQUIVO TRANSPARENCIA
- 12.BLOQUEAR/DESBLOQUEAR CREDITO BANCARIO PENSÃO NAO PREV.
- 13.GERAR ARQUIVO DE CONTRACHEQUES PARA O BANCO DO BRASIL
- 14.LIBERACAO DA FOLHA DE PAGAMENTO
- 16.AGRUPAR ARQUIVO GFIP
- 17.MANTER LISTA DE MATRICULAS
- 18.IMPORTAR ARQUIVOS GFIP
- 19.PROCESSAR DADOS PARA SCPREV

**RELATORIOS E CONSULTAS**

- EMITIR DECLARAÇÃO DE DESCONTO PREVIDENCIÁRIO
- 01.CONSULTA PAGAMENTO
- 02.CONSULTA CONTRA-CHEQUE
- 03.CONSULTAR RESUMO DE PROVENTOS E DESCONTOS



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

04. EMITIR RELATORIO DE CONFERENCIA DE FOLHA
  05. EMITIR FICHA FINANCEIRA
  06. GERAR COMPARATIVO ENTRE FOLHAS
  07. GERAR COMPARATIVO ENTRE FOLHAS - ANALITICO
  08. GERAR COMPARATIVO GLOBAL ENTRE FOLHAS
  09. EMITIR CONTRA-CHEQUE INDIVIDUAL
  10. EMITIR CONTRA CHEQUE EM LOTE
  11. EMITIR COMPROVANTE DE RENDIMENTOS
  12. EMITIR RESUMO DE PROVENTOS E DESCONTOS ESPECIFICOS
  13. EMITIR AUTORIZACAO DE CREDITO/RELATORIO DE EMPENHO
  14. CONSULTAR LANCAMENTOS GERAIS
  15. GERAR RELATORIO CONSOLIDADO DA GFIP
  16. EMITIR TOTALIZADOR DE CONTRIBUICAO PREVIDENCIARIA
  17. GERAR QUANTITATIVO DE SERVIDORES - VISAO PAGAMENTO / EMPENHO
  18. EMITIR RELATORIO DE CONFERENCIA DE FOLHA DE PENSAO ALIMENTICIA
  19. RELATORIO DE PROVENTOS E DESCONTOS POR MUNICIPIO-IFRH111
  20. PESQUISAR TABELAS SALARIAIS - POR NIVEL REFERENCIA
  21. GERAR RELATORIO INDIVIDUAL DA DIRF
  22. REMUNERACAO BRUTA DA FOLHA POR GRUPO SALARIAL
  23. CONSULTAR EMPENHAMENTO DETALHADO POR RUBRICA
  24. DEMONSTRATIVO DA FOLHA - PATRONAIS
  25. RELATORIO CONTRIBUICAO SINDICAL
  26. CONSULTAR SERVIDORES COM CREDITO BLOQUEADO
  27. EMITIR RELATORIO DE RESSARCIMENTO
  28. EMITIR RELATORIO DE DESPESA DO ORGAO
  29. EMITIR RESUMO DE FOLHA POR CATEGORIA E LOTACAO
  30. RELATORIO DA DIRF PARA CONFERENCIA
  31. CONSULTAR TODOS OS PAGAMENTOS DE UM VINCULO / PESSOA
  32. RELATORIO DE OCORRENCIAS DO RGPS
  33. RELATORIO PROVENTO/DESCONTO POR RELACAO DE VINCULO
  34. RELATORIO DE RELACAO VINCULO E PAGAMENTO POR ORGAO
  35. RELATORIO MENSAL REGENCIA CLASSE
  36. EMITIR RELATORIO DE INSS PARA SERVIDORES COM DUPLO VINCULO
  37. EMITIR CONTRACHEQUE PARA UMA LISTA DE MATRICULAS
  38. CONSULTAR INCIDENCIAS DE CONTRIBUICOES PREVIDENCIARIAS
  39. GERAR TOTALIZADORES DA FOLHA POR ATIVOS/INATIVOS/CTISP
  40. EMITIR CONTRACHEQUE PARA UMA LISTA DE MATRICULAS
- RESCISAO DE CONTRATO
- REGISTRAR RESCISÃO DE CONTRATO
  - RESTITUICAO AO ERARIO
  - IMPORTAR E ATIVAR ERARIOS EM LOTE
  - MANTER PROCESSO DE RESTITUICAO AO ERARIO
  - TRANSFORMAR SUPLEMENTARES EM ARQUIVO DE ERARIO A SER IMPORTADO



RETROATIVOS

- 01.MANTER PROCESSO DE PAGAMENTO DE RETROATIVOS
- 02.MANTER INDICES DE PAGAMENTO PARA MEDIA
- 03.IMPORTAR E ATIVAR RETROATIVOS EM LOTE
- 04.TRANSFORMAR SUPLEMENTARES EM ARQUIVO DE RETROATIVO A SER IMPORTADO
- 05.MANTER PROCESSO COMPENSACAO RETROATIVO E ERARIO

TRIBUTACAO

- MANTER RECOLHIMENTO AVULSO DE PREVIDENCIA DE 13 SALRIO
- MANTER REGISTRO DE RECOLHIMENTO AVULSO DE PREVIDENCIA

PARAMETROS

AUXILIO ALIMENTACAO

- INDICADORES GERAIS DO ÓRGÃO
- VALORES DO AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO DO ÓRGÃO

PLANO DE SAUDE

- MANTER INDICADORES DO ÓRGÃO

VALE TRANSPORTE

- INDICADORES DE VALE TRANSPORTE DO ORGAO

PLANEJAMENTO

MONITORAR INDICADORES

- ACOMPANHAMENTO PROFISSIONAL - EDUCACAO FORMAL
- ACOMPANHAMENTO PROFISSIONAL - AFASTAMENTOS TEMPORARIOS
- ACOMPANHAMENTO PROFISSIONAL - CAPACITACAO
- ACOMPANHAMENTO PROFISSIONAL - PROGRESSAO FUNCIONAL
- PREVIDENCIA - SERVIDORES COM AVERBACAO
- PREVIDENCIA -IDADE MEDIA PARA APOSENTADORIA
- SAUDE DO SERVIDOR - APOSENTADORIA POR INVALIDEZ
- SAUDE DO SERVIDOR - CUSTO DO AFASTAMENTO
- SAUDE DO SERVIDOR - LICENCAS POR SERVIDOR
- SAUDE DO SERVIDOR - TAXA DE AFASTAMENTOS LTS POR CAPTULO
- SAUDE DO SERVIDOR - TEMPO MEDIO DE AFASTAMENTO POR LTS
- SAUDE DO SERVIDOR -ABSENTEISMO DOENCA
- 1.1.FORCA DE TRABALHO - COMPOSICAO
- 1.2.FORCA DE TRABALHO - INGRESSO
- 1.3.FORCA DE TRABALHO - MOVIMENTACAO
- 2.1.FOLHA DE PAGAMENTO - EVOLUCAO DA FOLHA DE PAGAMENTO
- 2.2.FOLHA DE PAGAMENTO - REMUNERACAO
- 2.3.FOLHA DE PAGAMENTO - IMPACTO DE INATIVOS

PARAMETRO

- MANTER PARAMETROS DOS INDICADORES

PREVIDENCIA

APOSENT/INATIVIDADE

- MANTER REQUERIMENTO DE APOSENTADORIA
- 01.EMITIR MAPA TEMPO SERVICO
- 02.INSTRUIR PROCESSO DE APOSENTADORIA
- 03.MANTER APOSENTADORIA
- 04.ANULAR A APOSENTADORIA



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

- 05.MANTER RENUNCIA DE APOSENTADORIA
- 06.MANTER REVERSAO DE APOSENTADORIA
- 08.CONVOCAR APOSENTADO
- 09.RELATORIO DE CORPO TEMPORARIO
- 10.LOCAL DE TRABALHO DE CTISP
- 11.PROCESSAR MILITARES NA RESERVA PARA REFORMA

**AVERBACOES**

- 02.MANTER PERIODOS AVERBADOS
- 03.MANTER PERIODOS AVERBADOS DE TEMPOS FICTICIOS
- 04.REGISTRAR TEMPOS DE SERVICO/CONTRIBUICAO
- 05.EMITIR CERTIDAO DE TEMPO DE CONTRIBUICAO
- 06.REGISTRAR TEMPOS ESPECIAIS
- 07.PESQUISAR AVERBACOES
- 08.RELATORIO DE AVERBACOES

**CERTIDOES**

- 01.EMITIR DECLARACAO DE TEMPO CONTRIBUICAO
- 02.EMITIR CERTIDAO DE TEMPO DE CONTRIBUICAO
- 03.MANTER CATEGORIA DE CERTIDAO DE CONTRIBUICAO

**DEPENDENCIA ECONOMICA**

- 05.MANTER PERIODO PARA COMPROVACAO DE ATESTADO DE FREQUENCIA
- 07.MANTER PERIODO PARA COMPROVACAO DE DEPENDENCIA ECONOMICA
- 08.MANTER COMPROVACAO DE DEPENDENCIA ECONOMICA

**PENSAO NAO PREVIDENCIARIA**

- 01.MANTER PENSAO NAO PREVIDENCIARIA
- 02.PESQUISAR HISTORICO DE PENSAO NAO PREVIDENCIARIA

**PENSAO PREVIDENCIARIA**

- PESQUISAR PENSIONISTAS COM DEPENDENTES DE 21 ANOS
- 01.MANTER SALARIO DE CONTRIBUICAO DE INSTITUIDOR DE PENSAO PREVIDENCIARIA

**RECADASTRAMENTO**

- 01.DEFINIR EVENTOS DE RECADASTRAMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS
- 02.RECADASTRAR APOSENTADOS E PENSIONISTAS
- 03.IMPRIMIR FORMULARIO DE RECADASTRAMENTO EM LOTE
- 04.IMPRIMIR LISTA DE RECADASTRAMENTO APOSENTADOS E PENSIONISTAS
- 05.GERAR AQUIVO DE CREDITO BANCARIO PARA INATIVOS COM PAGAMENTO BLOQUEADO
- 06.SERVIDORES COM CREDITO BLOQUEADO SEM RECADASTRAMENTO

**PROCEDIMENTOS**

**ADMINISTRATIVO**

- HABILITAR E SUSPENDER SUMÁRIO ADMINISTRATIVO
- MANTER PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS
- MANTER SUMÁRIO ADMINISTRATIVO

**COMPUTACIONAL**



- MANTER PROCEDIMENTOS COMPUTACIONAIS BIBLIOTECA
- MANTER PROCEDIMENTOS COMPUTACIONAIS NO AGRUPAMENTO
- MANUAIS
  - MANTER MANUAIS ADMINISTRATIVOS
- PROCESSO SELETIVO
  - CONCURSO
    - 01.MANTER EXPOSICAO DE MOTIVOS
    - 02.MANTER COMISSAO DE CONCURSO
    - 02.MANTER EDITAL
    - 04.IMPORTAR INSCRITOS E CLASSIFICADOS
    - 05.PESQUISAR INSCRITOS E CLASSIFICADOS
    - 06.REGISTRAR DECISOES JUDICIAIS DE CONCURSOS
    - 07.MANTER CHAMADAS
    - 08.CONFIRMAR ESCOLHA DE VAGA
    - 09.PESQUISAR VAGAS DOS CONCURSOS
  - INABILITADAS
    - MANTER PESSOAS INABILITADAS
  - INGRESSO
    - MANTER VINCULO EFETIVO - SOLDADOS
    - 01.NOMEAR CANDIDATOS
    - 02.REGISTRAR POSSE/EFETIVACAO
    - 06.MANTER VINCULO EFETIVO
- SAUDE DO SERVIDOR
  - ACIDENTES EM SERVICO
    - 01.REGISTRAR COMUNICACAO DE ACIDENTE EM SERVICO
    - 02.MANTER LAUDO MEDICO DO COMUNICADO DE ACIDENTE EM SERVICO
    - 03.MANTER PARECER FINAL DO COMUNICADO DE ACIDENTE EM SERVICO
    - 04.PESQUISAR INFORMACOES GERENCIAIS
    - 05.REGISTRAR SOLICITACAO DE RESSARCIMENTO E/OU PAGAMENTO DE DESPESAS
    - 06.HOMOLOGAR RESSARCIMENTO E/OU PAGAMENTO DE DESPESAS
  - PERICIA MEDICA
    - 01.MANTER PROFISSIONAIS DE SAUDE
    - 02.MANTER JUNTA MEDICA
    - 03.MANTER AGENDA MEDICA PERICIAL
    - 04.AGENDAR PERICIA MEDICA
    - 05.MANTER LAUDO PERICIAL
    - 06.PESQUISAR OCORRENCIAS DE CID
    - 07.EMITIR RELATORIO INSS
    - 08.MANTER MEDICO ASSISTENTE
    - 09.EMITIR RELATORIO DE BENEFICIOS/AFASTAMENTOS
    - 10.EMITIR RELATORIO DE BENEFICIO DE READAPTACAO-SED
    - 11.MANTER AVALIACAO PSICOLOGICA/SOCIAL
  - PLANOS DE SAUDE
    - MANTER REQUERIMENTO CNDEB
    - 1. MANTER DADOS DO PLANO DE SAUDE PARA A FOLHA DE



**PAGAMENTO**

2. IMPORTAR DADOS EXTERNOS
3. EXPORTAR DADOS DA FOLHA PARA O PLANO DE SAUDE
4. GERAR ARQUIVO DE AFASTAMENTOS X PERICIA MEDICA
5. RELATORIO DE SALDOS / CO-PARTICIPAÇÃO
6. IMPORTAR ARQUIVO MENSAL DO PLANO DE SADE - DIRF
7. DETALHAR DADOS DO PLANO DE SADE PARA A DIRF

**RISCOS/INSALUBRIDADE**

- 01.MANTER LOCAIS DE RISCO/INSALUBRIDADE
- 02.MANTER ATIVIDADES DE RISCO/INSALUBRIDADE

**SAUDE OCUPACIONAL**

- AVALIACAO DE SAUDE OCUPACIONAL  
MANTER CARTAO DE VACINA  
MANTER GRUPOS DE SAUDE

**SEGURANCA**

**ACESSO**

- 01.TROCAR DE ORGAO
- 02.PESQUISAR LOGS DO SISTEMA
- 03.MONITORAMENTO DE ACESSO

**BLOQUEIO**

- 02.BLOQUEAR FUNCIONALIDADES

**CONFIGURACOES**

- 1.DEFINIR PARAMETROS DO AGRUPAMENTO
- 2.MANTER MENSAGENS DO CONTRA CHEQUE
- 3.MANTER AVISOS
- 4.MANTER MENSAGEM FORMATADA
- 5.TRANSFORMA SENHA CAIXA ALTA
- 99.MANTER INTEGRACAO WEBSERVICES

**FUNCIONALIDADES**

- 01.ASSOCIAR FUNCIONALIDADES AO AGRUPAMENTO
- 02.ASSOCIAR LOGS DE CONSULTAS AS FUNCIONALIDADES
- 03.MANTER FUNCIONALIDADES
- 04.MANTER GESTORES DA FUNCIONALIDADE
- 05.PESQUISAR ABRANGENCIA DAS FUNCIONALIDADES
- 06.PESQUISAR FUNCIONALIDADES DO AGRUPAMENTO
07. PESQUISAR PERMISSAO DE ACESSO - FUNCIONALIDADE

**PERFIS**

- 01.MANTER PERFIL DO AGRUPAMENTO
- 02.MANTER PERFIL
- 03.EMITIR RELACAO DE PERFIS E SEUS USUARIOS
- 04.PESQUISAR PERMISSOES POR PERFIL

**TABELAS**

- MANTER CAMPOS  
MANTER TABELAS

**USUARIOS**

- 01.ALTERAR SENHA/APELIDO-USUARIOS SIGRH
- 02.ATRIBUIR NOVOS RESPONSAVEIS
- 03.ATRIBUIR SUBSTITUTO E AUXILIAR DO CENTRAL



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

- 04. EMITIR MAPA DE USUÁRIOS
- 05. EMITIR RELAÇÃO DE USUÁRIOS POR RESPONSÁVEIS
- 07. LISTAR USUÁRIOS SUSPENSOS
- 08. MANTER AUTORIZAÇÃO DE ACESSO
- 09. MUDAR CADASTRO CENTRAL
- 10. PESQUISAR HISTÓRICO DE SENHA E ACESSOS
- 11. REPLICAR AUTORIZAÇÃO DE ACESSO
- 13. MANTER SENHA-PORTAL
- 14. PESQUISAR AUTORIZAÇÃO DE ACESSO

**SOLICITAÇÕES**

**SOLICITAÇÕES**

- 1. REGISTRAR SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO
- 2. GERENCIAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE MANUTENÇÃO
- 3. EMITIR RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES

**SUSPENDIDO**

**FUNCIONALIDADES SUSPENSAS**

- EMITIR CONTAGEM DE BENEFICIÁRIOS
- EMITIR RELATÓRIO DE RETENÇÃO
- EMITIR RESUMO DE CONTRIBUIÇÃO
- PESQUISAR SERVIDORES TESTE
- QUADRO RESUMO DA SITUAÇÃO ESTATÍSTICA DO PLANO
- 01. ATIVAR E INATIVAR UNIDADES ORGANIZACIONAIS
- 01. EMITIR MAPA DE TEMPO DE SERVIÇO
- 04. PESQUISAR FORÇA DE TRABALHO

**TABELAS**

**ACIDENTE DE TRABALHO**

- MANTER AGENTES CAUSADORES DE ACIDENTE
- MANTER NATUREZA DAS LESÕES
- MANTER OBJETOS OU FONTES CAUSADORAS DAS LESÕES
- MANTER PARTES DO CORPO ATINGIDAS EM ACIDENTE
- MANTER TAREFAS EXECUTADAS EM ACIDENTE DE TRABALHO
- MANTER TIPOS E FORMA DE CONTATO

**ACUMULAÇÃO**

- MANTER ATRIBUTOS DE ACUMULAÇÃO DE VÍNCULOS
- MANTER RELAÇÕES PERMITIDAS DE ACUMULAÇÃO DE VÍNCULOS

**AFASTAMENTOS**

- 01. MANTER MOTIVOS DE AFASTAMENTO DEFINITIVOS
- 02. MANTER MOTIVOS DE AFASTAMENTO TEMPORÁRIOS
- 03. MANTER GRUPOS DE MOTIVOS DE AFASTAMENTO
- 04. MANTER MOTIVOS DE AFASTAMENTO TEMPORÁRIOS PARA DETERMINADOS ITENS DE CARREIRA
- 05. MANTER JUSTIFICATIVAS DE AFASTAMENTOS
- 06. MANTER EVENTOS PARA MOTIVOS DE AFASTAMENTO TEMPORÁRIOS

**APOSENTADORIA**

- 01. DEFINIR MODELOS DE APOSENTADORIAS
- 02. MANTER FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
- 03. MANTER MODALIDADE DE APOSENTADORIAS



- 04.MANTER TIPOS DE APOSENTADORIAS
- 05.MANTER INDICES DE CORRECAO SALARIOS DE CONTRIBUICAO
- 06.DEFINIR PARAMETROS DA REVERSAO
- 07.MANTER MOTIVOS DE CONVOCACAO

AVERBACOES

- 01.DEFINIR MODELOS DE AVERBACAO
- 02.DEFINIR TEMPOS FICTICIOS

CALENDARIO

- MANTER CALENDARIO DO AGRUPAMENTO
- MANTER CALENDARIO DO ORGAO
- MANTER DADOS DE EXCECAO DO CALENDARIO

CAPACITACAO

- MANTER ETAPAS DE EVENTOS
- MANTER FORMULARIO DE AVALIACAO
- MANTER LOCAIS DE EVENTOS
- MANTER PARAMETROS DE CAPACITACAO DO AGRUPAMENTO
- MANTER PARAMETROS DE CAPACITACAO DO ORGAO
- MANTER PERÍODOS DE APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS
- MANTER QUESTOES DA AVALIACAO
- MANTER TIPOS DE EVENTOS

CARGA HORARIA-T

- MANTER MOTIVOS DE ALTERACOES DE CARGA HORARIA
- MANTER MOTIVOS DE ALTERACOES DE JORNADA DE TRABALHO

CARGO COMISSONADO

- DEFINIR VALORES DE CARGOS COMISSONADOS NO AGRUPAMENTO
- MANTER CARGO EM COMISSAO
- MANTER ESTRUTURA HIERARQUICA DO CARGO EM COMISSAO
- MANTER GRUPO OCUPACIONAL DE CARGO EM COMISSAO
- MANTER VALORES DE CARGOS COMISSONADOS INCORPORADOS
- REAJUSTAR VENCIMENTOS DE CARGOS COMISSONADOS

CARGO EFETIVO

- DEFINIR NIVEL REFERENCIA DA ESTRUTURA DE CARREIRA NO AGRUPAMENTO
- DEFINIR TABELAS SALARIAIS DE CARGOS EFETIVOS PARA O AGRUPAMENTO
- DEFINIR TABELAS SALARIAIS DE CARREIRA NO ORGAO
- MANTER ESTRUTURA DE CARREIRA
- MANTER ESTRUTURA HIERARQUICA DE CARREIRA
- MANTER ITENS DE CARREIRA
- MANTER MOTIVOS DE TRANSFORMACAO DE CARGO
- MANTER PARAMETRO ITENS DA ESTRUTURA DE CARREIRA
- MANTER PARAMETROS DE CARGO EFETIVO NO ORGAO

COMISSOES E CONSELHOS

- 01T.MANTER REPRESENTACOES/ORGAOS
- 02T.MANTER TIPOS DE COMISSOES E CONSELHOS
- 03T.MANTER TIPOS DE MEMBROS

CONSIGNACOES

- PARAMETROS GERAIS DO SISTEMA



**CURRICULO**

INSTITUICOES DE ENSINO  
MANTER AREA DE CONHECIMENTO  
MANTER CURSO  
MANTER CURSO AGRUPADOR  
MANTER GRAU DE ESCOLARIDADE  
MANTER NIVEL DE FORMACAO

**DEPENDENTE**

MANTER CARTORIO  
MANTER GRAUS DE PARENTESCO PARA FINS PREVIDENCIARIOS E  
TRIBUTARIOS  
MANTER INDICADORES DE DEPENDENCIA  
MANTER TIPOS DE VACINACAO

**ENTURMACAO**

1. MANTER AREAS DE ENSINO  
2. MANTER DISCIPLINA  
3. MANTER CALENDARIO LETIVO DAS REGIOES ADMINISTRATIVAS  
4. MANTER CALENDARIO LETIVO DAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS  
5. MANTER MODULOS DE CARGA HORARIA

**ESCALAS DE TRABALHO**

MANTER ATIVIDADES DE ESCALAS DE SERVICO  
MANTER EMPREGOS DAS ESCALAS DE SERVICO  
MANTER LOCAIS DAS ESCALAS DE SERVICO  
MANTER PARÂMETROS DE ESCALA PARA ÓRGÃO

**ESTAGIO PROBATORIO**

MANTER FORMULARIO DE AVALIACAO DE ESTAGIO PROBATORIO  
MANTER PARAMETROS DE AVALIACAO DE ESTAGIO PROBATORIO  
MANTER QUESTOES DE AVALIACAO DE ESTAGIO PROBATORIO

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

MANTER SUB-TIPOS DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS  
MANTER TIPOS DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS

**FERIAS**

01.MANTER PARAMETROS DE FERIAS NO ORGAO  
02.MANTER PAR. FERIAS NO ORGAO PARA RELACAO DE TRABALHO  
03.MANTER PAR. FERIAS NO ORGAO PARA CARGOS EFETIVOS  
04.MANTER PAR. FERIAS NO ORGAO PARA UNIDADES  
ORGANIZACIONAIS

**FREQUENCIAS**

CONSULTAR PERIODOS DE APURACAO DAS FREQUENCIAS  
MANTER PAR. DA JORNADA PARA APURACAO DO BANCO DE HORAS  
MANTER PARAMETROS DA FREQUENCIA NO ORGAO  
MANTER TIPOS DE FALTAS PARCIAIS

**FUNCOES DE CHEFIA**

DEFINIR PADROES DE VALORES DE FUNCAO DE CHEFIA NO  
AGRUPAMENTO  
DEFINIR VALORES DE FUNCOES DE CHEFIA NO AGRUPAMENTO  
MANTER FUNCAO DE CHEFIA  
MANTER TIPOS DE FUNCAO DE CHEFIA



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

MANTER VALORES DE FUNCOES DE CHEFIA INCORPORADAS  
REAJUSTAR VALORES DE FUNCOES DE CHEFIA  
FUNDOS E ORCAMENTOS  
MANTER DADOS DE EMPENHO DA RUBRICA  
MANTER ELEMENTOS DE DESPESA  
MANTER UNIDADES ORCAMENTARIAS  
INCORPORACOES  
MANTER TIPOS DE INCORPORACOES DE ATIVOS  
JUSTICA E DISCIPLINA  
MANTER MOTIVO DE PUNICAO/RECOMPENSA  
MANTER OCORRENCIA DISCIPLINAR/RECOMPENSA  
MANTER PARAMETRO INDICACAO BRASAO DE MERITO PESSOAL  
MANTER PARAMETROS DE OCORRENCIA DISCIPLINAR NO ORGAO  
LIC. PREMIO/ASSIDUIDADE  
01.MANTER PAR. LICENCA PREMIO ORGAO  
02.MANTER PAR. LICENCA PREMIO CARGOS EFETIVOS  
MOVIMENTACOES  
MANTER INSTITUTOS DE MOVIMENTACAO  
MANTER MOTIVOS DE MOVIMENTACAO  
MANTER RELACAO DE CARREIRA INSTITUTOS E MOTIVOS DE  
MOVIMENTACAO  
MANTER RELACAO DE INSTITUTOS E MOTIVOS DE MOVIMENTACAO  
PAGAMENTOS  
01.ASSOCIAR RUBRICA BASES/FORMULAS DE CALCULO NO  
AGRUPAMENTO  
02.COMPOSICAO DE BASES E FORMULAS DE CALCULO  
03.MANTER BASES DE CALCULO DO AGRUPAMENTO  
04.MANTER BASES DE CALCULO DO ORGAO  
05.MANTER FORMULAS DE CALCULO DO AGRUPAMENTO  
06.MANTER FORMULAS DE CALCULO DO ORGAO  
07.MANTER GRUPOS DE RUBRICA DE PAGAMENTO  
08.MANTER PARAMETROS DO PAGAMENTO NO AGRUPAMENTO  
09.MANTER PARAMETROS DO PAGAMENTO NO ORGAO  
10.MANTER REFERENCIA DE VALOR  
11.MANTER RUBRICAS DE PAGAMENTO  
12.MANTER RUBRICAS DE PAGAMENTO DO ORGAO  
13.MANTER RUBRICAS DE PAGAMENTO NO AGRUPAMENTO  
14.MANTER RUBRICAS EXCLUDENTES NO ORGAO  
15.MANTER VALORES DE CONTRIBUICAO PARA O PLANO DE SAUDE  
16.MANTER TIPOS DE RUBRICAS NO AGRUPAMENTO  
PENSAO ALIMENTICIA  
MANTER TIPOS DE PENSÃO ALIMENTICIA  
PENSÃO NAO PREVIDENCIARIA  
MANTER TIPOS DE PENSÃO NAO PREVIDENCIARIA  
MANTER TIPOS DE REPRESENTANTE LEGAL  
PENSÃO PREVIDENCIARIA  
MANTER LIMITADORES DA BASE DE CALCULO DAS PENSOES  
MANTER TETO DO AUXILIO RECLUSAO



MANTER TIPOS DE DEPENDENCIA DE PENSÃO

MANTER TIPOS DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA

**PERICIA MÉDICA**

DEFINIR ESTRUTURA PERICIAL DO AGRUPAMENTO

MANTER GRUPOS DE DOENÇAS GRAVES CONTAGIOSAS OU INCURÁVEIS

MANTER PARÂMETROS DE PERICIA MÉDICA NO ÓRGÃO

MANTER PARÂMETROS DOS TIPOS DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS OU ASSISTENCIAIS

MANTER REGIÕES PERICIAIS

MANTER TIPOS DE ATENDIMENTO

MANTER TIPOS DE AVALIAÇÕES

MANTER TIPOS DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

MANTER UNIDADES PERICIAIS

**PESSOA**

MANTER BAIRROS

MANTER PAÍSES

MANTER TIPO DE LOGRADOURO

**PLANOS DE SAÚDE**

MANTER CONTRATOS DE PLANO DE SAÚDE

MANTER CONVENIOS DE PLANO DE SAÚDE

MANTER GRAU DE PARENTESCO PARA PLANOS DE SAÚDE

MANTER MOTIVOS DE CANCELAMENTO DO PLANO DE SAÚDE

MANTER OPERADOR DE PLANO DE SAÚDE

MANTER REGIÕES DE ATENDIMENTO DO PLANO DE SAÚDE

MANTER SUB LOCAIS DE ATENDIMENTO DO PLANO DE SAÚDE

TRANSFERIR INSCRIÇÕES DO PLANO DE SAÚDE EM LOTE

**PROCESSAMENTO DE FOLHA**

MANTER CONVENIOS PARA CRÉDITOS BANCÁRIOS

MANTER CRONOGRAMA DE PAGAMENTO

MANTER TIPOS DE FOLHA DE PAGAMENTO

**PROCESSO SELETIVO**

MANTER ETAPAS DE CONCURSO

MANTER FORMA DE AVALIAÇÃO DAS ETAPAS DO CONCURSO

**QUADRO LOTACIONAL**

MANTER DESCRIÇÃO DO QUADRO LOTACIONAL

MANTER PARÂMETROS DO QLP CARGOS COMISSIONADOS DO ÓRGÃO

MANTER PARÂMETROS DO QLP NO ÓRGÃO

MANTER PARÂMETROS DO QLP PARA OS CARGOS EFETIVOS DO ÓRGÃO

**REGÊNCIA DE CLASSE**

MANTER PERCENTUAIS ESPECÍFICOS DA REGÊNCIA DE CLASSE

MANTER PERCENTUAIS GERAIS DA REGÊNCIA DE CLASSE

**RELAÇÕES DE VÍNCULO**

MANTER MOTIVOS DE DISPENSA DA RELAÇÃO DE VÍNCULO

MANTER NATUREZA DE VÍNCULO POR RELAÇÃO DE TRABALHO

MANTER RELAÇÃO DE TRABALHO POR REGIME DE TRABALHO



**RESCISAO CONTRATUAL**

MANTER TIPOS DE RESCISAO CONTRATUAL

**RISCO**

MANTER INDICADOR DE RISCO

MANTER TIPOS DE RISCO

**ROTINAS ANUAIS**

PESQUISAR RUBRICAS SEM GRUPO DE VALORES

01.MANTER ESTRUTURA COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

02.MANTER GRUPO DE VALORES

03.MANTER OBRIGACAO LEGAL

**SALARIO FAMILIA**

MANTER REGRAS DE CONCESSÃO E PAGAMENTO DO SALÁRIO

**FAMÍLIA**

**TAB-VINCULO**

MANTER AGENCIAS

MANTER ATIVIDADES

MANTER BANCOS

MANTER CONCEITO DA RELACAO DE VINCULO

MANTER FAMILIA DA OCUPACAO

MANTER JORNADAS DE TRABALHO

MANTER OCUPACAO

TEMPO DE SERVICO

DEFNIR TIPOS DE TEMPOS DE SERVICO DO AGRUPAMENTO

MANTER PARAMETRIZACAO DOS TIPOS DE PERIODOS AQUISITIVOS

DE TEMPOS DE SERVICO

**TERCEIRIZADO**

MANTER MOTIVOS DE RESCISAO CONTRATUAL

MANTER POSTOS DE TRABALHO

**TRIBUTACAO**

MANTER ALIQUOTAS DE TRIBUTACAO DA CPSM

MANTER ALIQUOTAS DE TRIBUTACAO DO INSS

MANTER ALIQUOTAS DE TRIBUTACAO DO IPREV

MANTER ALIQUOTAS DE TRIBUTACAO DO IRRF

**VALE TRANSPORTE**

**CADASTRO**

01.MANTER ENTIDADES GESTORAS DE LINHAS INTEGRADAS

02.MANTER EMPRESAS GESTORAS DE LINHAS INTEGRADAS

03.MANTER PRESTADORES DE SERVICO DE LINHAS DE TRANSPORTE

04.MANTER PEDIDO DE VALE TRANSPORTE

05.PROCESSAR VALE TRANSPORTE

06.EMITIR RELATORIO DE DISTRIBUICAO DO VALE TRANSPORTE

07.EMITIR RESUMO FINANCEIRO DO VALE TRANSPORTE

08.MANTER LINHAS DE TRANSPORTE

09.REAJUSTAR TARIFAS DE TRANSPORTE EM LOTE

10.RELATORIO ANALITICO DE VALE TRANSPORTE ELETRONICO

**2. DIMENSÕES DO PATRIMÔNIO DE SOFTWARE A SER MANTIDO**



- 2.1. A seguir, são apresentados dados referentes ao patrimônio de software para o qual são requeridos os serviços de suporte técnico e sustentação abrangidos nesta contratação:
- 2.1.1. Aproximadamente 700 usuários ativos utilizando o sistema;
  - 2.1.2. Banco de dados, com tamanho total de 3.1 Terabytes, composto por aproximadamente:
    - 2.1.2.1. 13.604 tabelas;
    - 2.1.2.2. 267.258 colunas nas tabelas;
    - 2.1.2.3. 9.189 *constraints*;
    - 2.1.2.4. 14.462 índices;
    - 2.1.2.5. 4.607 de visões;
  - 2.1.3. Possuem dados funcionais e financeiros de aproximadamente 160.000 servidores, entre ativos, inativos e pensionistas.
  - 2.1.4. Quantidade de chamados de INCIDENTES DE PRODUÇÃO e evolução – média de 50 chamados por mês.

## **APÊNDICE II - REQUISITOS TÉCNICOS**

### **1. PADRÕES TECNOLÓGICOS DA SOLUÇÃO A SER MANTIDA**

- 1.1. Os padrões tecnológicos nos quais os sistemas especialistas da solução foram desenvolvidos e deverão ser mantidos pela CONTRATADA estão descritos a seguir:
- 1.1.1. Sistemas Operacionais
    - 1.1.1.1. Microsoft Windows Server, Windows 7 e 10
    - 1.1.1.2. Linux
  - 1.1.2. Banco de Dados
    - 1.1.2.1. Oracle Database Enterprise 11g R2, ou superior.
    - 1.1.2.2. Oracle Real Application Cluster (RAC) 11g R2
  - 1.2. Ferramentas de Programação
    - 1.2.1. Microsoft Visual Studio
    - 1.2.2. Microsoft .NET
    - 1.2.3. Crystal Reports (Enterprise e Developer)
  - 1.3. Linguagem de Programação
    - 1.3.1. ASP.NET
    - 1.3.2. C#
    - 1.3.3. COM+



1.3.4. Web Services

1.3.5. HTML5

1.4. Internet

1.4.1. Internet Explorer e Edge

1.4.2. Firefox

1.4.3. Google Chrome

1.5. Servidor de Transações

1.5.1. Microsoft COM+

1.6. Ferramentas CASE

1.6.1. Rational Rose XDE Enterprise Edition (Suite Enterprise)

1.6.2. Rational Requisite PRO

1.6.3. ERWIN

1.7. Ferramenta de Apoio:

1.7.1. Microsoft – Project

1.7.2. TFS - Team Foundation Services (Microsoft)

As tecnologias aqui apresentadas podem ser alteradas, a qualquer tempo, pela equipe técnica do CONTRATANTE, devendo o fornecedor de serviços adequar-se às alterações.



### APÊNDICE III - REGISTRO DE ACEITE DO CLIENTE

<b>Nº do Chamado Técnico</b>	<Número da Chamado Técnico que originou o projeto>
<b>Nome do Sistema</b>	<Nome do sistema por extenso>
<b>Fase</b>	<Fase do Projeto (Iniciação, Elaboração, Construção ou Transição)>
<b>Data</b>	<Data do aceite no formato dd/mm/aaaa>
<b>Nome do(s) Artefatos(s) Entregue(s) e Homologado(s)</b>	<Lista de artefatos entregues>

*Declaro que os serviços objeto do Chamado Técnico acima referenciada foram executados conforme o solicitado pela área demandante.*

<b>Gestor da CONTRATADA</b>	<Nome do Gerente Técnico da CONTRATADA>
<b>Data:</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gerente Técnico da CONTRATADA>

*Declaro que os serviços objeto do chamado técnico acima referenciado foram entregues em conformidade com o que foi solicitado.*

<b>Gestor de Negócio</b>	<Nome do Gestor de Negócio da área demandante>
<b>Data:</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gestor de Negócio da área demandante>

*Declaro que a execução do chamado técnico acima referenciado foi por mim acompanhada e que os serviços foram executados e entregues em conformidade com o que foi solicitado.*

<b>Gestor Técnico do CONTRATANTE</b>	<Nome do Gestor Técnico do CONTRATANTE responsável pelo projeto>
<b>Data:</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gestor Técnico do CONTRATANTE>



#### APÊNDICE IV –MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Serviço	Métrica	Quantitativo mensal	Quantitativo anual	Valor unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)
01	SUSTENTAÇÃO	SERVIÇO	1	12		
02	SUPORTE AO USUÁRIO	SERVIÇO	1	12		
03	EVOLUÇÃO	PF	220	2640		
04	TREINAMENTO	H/H	20	240		
<b>Valor Total Mensal (R\$)</b>						
<b>Valor Total do Contrato – 12 meses (R\$)</b>						

**Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.**

**Valor total do contrato (12 meses – em R\$ ):valor total global por extenso.**

**RAZÃO SOCIAL:**Empresa a qual forneceu a proposta.

**CNPJ:**Empresa a qual forneceu a proposta.

**FONE:**Fone de contato do responsável pela proposta.

**E-MAIL:**E-mail de contato do responsável pela proposta.

**CONTATO:**Nome completo do responsável pela proposta.

---

Assinatura do Responsável  
Nome do Responsável  
CPF  
Cargo na Empresa



## ANEXO I - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

### MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO N° \_\_\_/\_\_\_

A *{escrever o nome da licitante vencedora}*, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o n° \_\_\_\_, com endereço \_\_\_\_, neste ato representada pelo *{vínculo (cargo) do signatário com a CONTRATADA}*, senhor *{escrever o nome}*, nos termos do Contrato n° *{escrever o n° do contrato que foi celebrado com a CONTRATADA que é a vencedora da licitação}*, compromete-se a observar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, firmado perante o **ESTADO DE SANTA CATARINA**, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**, doravante referido simplesmente como **CONTRATANTE**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato n° *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do Contrato n° *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O termo “INFORMAÇÃO” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras e que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do Contrato n° *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato n° *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE**

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

**I** – seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;



II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais ressalvadas as situações previstas no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}* e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará a responsabilidade civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

### **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estar de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Florianópolis, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 201X.

\_\_\_\_\_  
(Nome do representante da CONTRATADA)

(Nome do cargo ou vínculo do representante com a CONTRATADA)

### **DE ACORDO:**

(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

(CPF)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

(CPF)

**Imprimir 02 cópias – Encaminhar cópia à CONTRATANTE**