

MEMORIAL DESCRITIVO DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE SOFTWARES MICROSOFT NA MODALIDADE SUBSCRIÇÃO, VIA CONTRATO MPSA, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DE CONTROLADOR DE DOMÍNIO (ACTIVE DIRECTORY) E MIGRAÇÃO DE TENANTS E DADOS DO OFFICE 365 E SUPORTE TÉCNICO POR 12 MESES.

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO	4
2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO	6
3. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ADOTADA	7
4. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO	11
5. JUSTIFICATIVA DA GARANTIA CONTRATUAL	14
6. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	15
7. RESULTADOS ESPERADOS.....	17
8. APRESENTAÇÃO DA COMPANHIA DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO ...	17
9. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	18
10. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DA PROPONENTE E DE SUA EQUIPE.....	18
11. PROPOSTA TÉCNICA.....	22
12. METODOLOGIA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO.....	22
13. PAPEIS E RESPONSABILIDADES	25
14. PRAZOS.....	27
15. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	28
16. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.....	29
17. SUBCONTRATAÇÃO	31
18. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO	31
19. PROPRIEDADE E SIGILO	32
20. NÍVEIS DE SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO.....	33
21. VISITA TÉCNICA	40
22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	41
23. GARANTIA.....	44

24. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO	45
25. ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO	46
26. ANEXOS.....	48

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de softwares Microsoft na modalidade subscrição, via contrato MPSA, serviços de implantação de controlador de domínio (Active Directory) e migração de tenants e dados do Office 365 e suporte técnico por 12 meses, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas nesse Termo de Referência:

1.1.1. Microsoft Office 365 E3 (SKU: AAA-04073) para 120 usuários: Serviço baseado na nuvem que reúne suíte de aplicativos para escritório com foco em produtividade e colaboração do Microsoft Office 365. O Microsoft Office 365 E3 inclui os serviços e aplicativos, relacionados neste link: [tabela de comparação de assinatura completa \(microsoft.com\)](#)

1.1.2. Microsoft 365 - Project 2021 - Plano 3 (SKU: AAA-22533) para 15 usuários: O MS Project é o software de Gestão de Projetos que permite planejamento, execução e controle de atividades que se relacionam, utilização de recursos, custos, cronograma e as principais áreas do gerenciamento de projetos. Inclui a versão online e desktop do software.

1.1.3. Microsoft 365 - Visio 2021 - Plano 2 (SKU AAA-04825) para 05 usuários: O Microsoft Visio é um aplicativo para criação de diagramas para o ambiente Windows. O programa serve para gerar diagramas de diversos tipos, como organogramas, fluxogramas, modelagem de dados (usando UML ou outra notação gráfica qualquer), diagramas de redes, plantas baixas e cartazes. Inclui a versão online e desktop do software.

1.2. Contratação de empresa especializada para fornecimento de serviços:

1.2.1. Implantação e configuração de até 02 Controladores de Domínios, com organizações, florestas, 100 dispositivos, grupos e perfis de usuários, 10 Group Policy, DNS, DHCP, Print Server e File/FTP Server; Integração e sincronismo do AD DS (Active Directory Domain Services) com o MS Azure AD, via Azure AD Connect.

1.2.2. Configuração e implantação do novo tenant, migração dos dados de 120 usuários do MS Office 365 E3, incluindo arquivos, dados e de Exchange (com 20 caixas compartilhadas), OneDrive, Teams e Sharepoint, mantendo as políticas de segurança, através de Ferramenta de Migração de escritórios em nuvem.

1.3. Suporte Técnico:

1.3.1. Suporte Técnico de 12 meses para a operação dos ambientes implantados. As definições e os Níveis de Serviço de Suporte e Manutenção constam no Item 20 – Níveis de serviço de suporte e manutenção, deste Memorial Descritivo.

1.4. Licenças adicionais:

1.4.1. Migração de Escritório na Nuvem refere-se ao processo de consolidação e transferência caixas de e-mails, contatos, arquivos, calendários, documentos, metadados relacionados, mensagens instantâneas, aplicativos, permissões de usuários, grupos. As Ferramentas de Migração de Escritório na Nuvem (Cloud Office Migration Tool) são capazes de automatizar a migração de altos volumes de dados em lote, realizando uma análise dos perfis e dos dados, identificar se os dados são considerados adequados ou obsoletos para a migração, mantendo sua integridade, migrar os dados dos usuários, mantendo as restrições de segurança aplicadas, entre a fonte e o destino e garantir a governança na plataforma subsequente.

1.4.2. Ferramenta de Migração de Perfis para domínios, a ser definida pela CONTRATADA, para execução das atividades automatizadas dos Serviços de Implantação.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

2.1. Atualmente a solução corporativa de gestão utilizada pela ES GÁS é provida e suportada por meio de um contrato de BPO (*Business Process Outsourcing*) com a Vibra Energia (antiga BR Distribuidora). Os recursos de TI utilizados pela ES GÁS são providos por meio do BPO.

2.1.1. Tal objeto viabiliza algumas ações do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), além de garantir a melhoria e continuidade dos serviços institucionais existentes e que se tornam, a cada dia, mais dependentes da infraestrutura de TI, de forma que tais serviços continuem operacionais e transparentes aos usuários.

2.1.2. A ES GÁS tem a necessidade de implantar um controlador de domínio com políticas e diretivas de grupo independentes integrado a aplicativos e soluções de colaboração em nuvem para a automatização dos serviços de escritório (Office), migração dos dados do Office da Vibra Energia para o Office na ES GÁS por motivo do encerramento do Contrato BPO.

2.1.3. A hospedagem dos sistemas providos pelo BPO de TI atualmente em uso pela ES GÁS é feita em servidores cloud e locais também providos no BPO de TI em razão do fim do contrato em 2022. A ES GÁS, por isso, precisa implementar servidores próprios para hospedagem dos serviços de escritório (Office).

3. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ADOTADA

3.1. Justificativa de decisão por soluções Microsoft:

3.1.1. As suítes de escritório em nuvem mais utilizadas no mercado são o Microsoft 365 e o Google Workspace. Ambos contam com recursos que resolvem os principais problemas de segurança, comunicação, armazenagem e compartilhamento de arquivos, e produtividade que podem surgir na rotina de trabalho. Dentre os principais recursos e aplicativos, existem opções de pacotes, de acordo com a necessidades empresariais.

3.1.2. Além da interoperabilidade entre as soluções, já utilizadas pela ES Gás através do BPO da Vibra Energia, cabe destacar algumas funções que tornam o Office 365 mais vantajoso para a companhia:

3.1.2.1. A solução Office da Microsoft oferece a possibilidade de instalar os programas em diversos dispositivos, tais como notebook, tablet, computador e smartphones, com o armazenamento de dados local e em nuvem. O Google disponibiliza suas ferramentas apenas através de um navegador web, o que dificulta a usabilidade e exige necessidade de

conexão permanente com a Internet, além de oferecer menos funcionalidades em seus aplicativos do que a solução Microsoft.

3.1.2.2. Em relação à produtividade: O Word permite uma maior gama de recursos de criação e edição de documentos. O Excel permite seleção de modelos maior, melhor formatação de células e textos, uma maior escolha de tipos de gráficos e melhores recursos de layout, além de funções avançadas de planilha, programação e análise de dados. O Outlook traz recursos de produtividade exclusivos, como os Destaques, da Caixa de Entrada, que permite que você veja e responda aos e-mails mais importantes primeiro. Seu recurso de Limpeza simplifica longos encadeamentos de e-mail para que sejam mais fáceis de seguir. E como as funções de contatos e calendário fazem parte do próprio Outlook, elas estão bem integradas ao e-mail pelo servidor Exchange. O Gmail conta com os aplicativos separados de Contatos e Calendário do Google, menos integrado e, portanto, prejudicando a usabilidade.

3.1.2.3. Em relação a recursos de Colaboração: O OneDrive tem um recurso chamado OneDrive *Files on Demand* que permite que os usuários decidam, em uma base de arquivo por arquivo e pasta por pasta, quais arquivos para armazenar em dispositivos individuais e quais deixar na nuvem, embora os arquivos e pastas na nuvem ainda estejam disponíveis para download quando você quiser em um dispositivo. Os planos do Office 365 também incluem uma versão gratuita do serviço SharePoint da Microsoft, chamada SharePoint Online, que adiciona recursos substanciais ao armazenamento e compartilhamento. Ele gerencia e organiza documentos, fluxos de trabalho e outras informações compartilhadas, normalmente através de sites, com controle de acessos.

3.1.3. Tecnicamente, a solução Microsoft atende as necessidades e requisitos fixados, não havendo impactos de adequação do ambiente tecnológico e não provocando descontinuidade dos serviços ofertados à ES Gás, trazendo como benefícios:

- Eficácia: Continuidade do licenciamento que suporta os serviços da ES Gás, possibilitando o atingimento das estratégias corporativas.
- Eficiência: Atendimento das demandas dos usuários da ES Gás, através da disponibilização de ferramentas de produtividade e de suporte aos sistemas e dados.
- Efetividade: Disponibilidade do ambiente tecnológico necessário à execução do trabalho e consequente aumento da produtividade de todas as demais áreas que se utilizam da infraestrutura de TI da ES Gás.
- Economicidade: A coesão entre os produtos da plataforma adotada produz uma redução de custos de treinamento dos colaboradores na utilização, bem como na aquisição e/ou adaptação de sistemas já em utilização na ES Gás.
- Suporte: Rapidez no atendimento de demandas que necessitem de novos softwares ou de sua atualização para a versão mais recente.
- Segurança: A continuidade de uso da plataforma tecnológica promove estabilidade e confiabilidade aos processos de negócios suportados pela TI, tendo equipes e contratos já capacitados na operacionalização dos sistemas.

3.1.4. Microsoft Office 365 E3 (SKU: AAA-04073) é uma solução completa e integrada de aplicativos e serviços de colaboração e produtividade, que reúne algumas funcionalidades elencadas abaixo:

- 3.1.4.1. Versões desktop, web e aplicativos móveis do Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote), Publisher (somente PC) e Access (somente PC), Delve, Exchange, OneDrive, SharePoint, Teams, Sway, Stream, Power Apps, Microsoft Yammer, Microsoft Bookings, Power Automate, Planner, To Do, MyAnalytics, entre outros. Serviços comerciais, como e-mail, armazenamento e compartilhamento de arquivos, Office para a Web, reuniões, mensagens instantâneas e muito mais. Além de segurança e conformidade e Possibilidade de mais armazenamento no OneDrive.
- 3.1.5. Microsoft 365 - Project 2021 - Plano 3 (SKU: AAA-22533):
 - 3.1.5.1. O licenciamento de Project Plan 3 visa avançar na sistemática de Gerenciamento de Projetos por Engenheiros e Gerentes de Projetos de diferentes áreas da ES Gás, possibilitando que os mesmos possam gerenciá-los por meio do Project, realizando alterações, entregando etapas, entre outras funcionalidades.
 - 3.1.5.2. Servirá ainda para complementar a gestão do portfólio de iniciativas estratégicas da ES Gás.
 - 3.1.5.2.1. Será utilizado ainda para gerenciar projetos estratégicos, demandados pela Diretoria da ES Gás.
- 3.1.6. Microsoft 365 - Visio 2021 - Plano 2 (SKU: AAA-04825)
 - 3.1.6.1. O Licenciamento do Microsoft Visio Professional, ferramenta já utilizada na ES Gás para diagramação técnica. Além de suportar desenhos precisos em escala, ainda tem a vantagem de conectar as formas de dados, ajudando os usuários a alinharem seus projetos de forma operacional.

4. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

- 4.1. O objeto a ser contratado, apesar da alta complexidade técnica, abrange bens e serviços comuns na seara da tecnologia da informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.
- 4.2. As soluções de TI da Microsoft listadas encontram-se implementadas com sucesso via serviços de BPO da Vibra Energia para a ES Gás.
- 4.3. A solução escolhida é viável técnica e economicamente para a migração de ambientes da Vibra para a ES Gás, conforme estipulado em seu PDTIC, sendo a mais eficiente para a ES Gás, uma vez que aproveita a plataforma computacional vigente, bem como a capacitação das equipes de trabalho, sendo a melhor opção dentre as formas de licenciamento ofertadas pela Microsoft.
- 4.4. A Microsoft possui um programa de parceria com empresas que comercializam licenças e serviços e desenvolvem produtos, chamado **Microsoft Partner Network**. Através desse programa, os parceiros se qualificam em níveis de excelência e se especializam em produtos. Através da qualificação de seus profissionais e de experiência em projetos, os parceiros realizam as certificações, sendo então reconhecidos pela fabricante que passa a classificar e a listá-los, conforme o nível que alcançam, em suas competências técnicas em **Silver** e **Gold**, além de especialidades, como serviços em nuvem, por exemplo.
- 4.5. Pelas pesquisas de mercado, comprovou-se a existência de vários fornecedores para a modalidade de licenciamento necessária, possibilitando ampla competitividade. A Microsoft possui programa de parcerias com empresas certificadas, listadas em seu diretório: <https://appsourc.microsoft.com/pt-BR/marketplace/partner-dir>

4.6. Segundo entendimento do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, em esclarecimento a Pregão Eletrônico nº 29/2017, o órgão cita:

4.6.1. “A página eletrônica <https://partner.microsoft.com/pt-br/licensing/Parceiros%20LSP> traz informações quanto aos denominados parceiros LSP (Large Solution Partner), no Brasil, bem como sobre a “Atuação em Licitações Públicas”, detalhando o modelo GP (Government Partners), juntamente com chamado Government Integrator Agreement (GIA).” (...) “A página traz ainda a listagem dos atuais parceiros LSP.

4.6.2. Por atuarem em negócios de escala maior, os revendedores para grandes contas passam por um processo de credenciamento junto à Microsoft quanto a sua capacidade financeira, qualificação dos profissionais empregados e capacidade de atendimento aos clientes. Eles atuam no licenciamento de determinados modelos globais, tais como Enterprise Agreement (EA), Enterprise Agreement Subscription (EAS), Select e Select Plus, focados em entidades com 250 ou mais usuários ou equipamentos. Os parceiros qualificados para esses modelos de revenda são denominados Licensing Solution Partner (LSP). Para estes, a Microsoft exerce um maior controle, mantendo contratos específicos e exigindo que a atuação deles no mercado privado ou público siga o regramento jurídico local e regras de compliance da Microsoft.

4.6.3. Assim, os contratos EA são comercializados por um LSP, uma vez que a própria mecânica da contratação demanda um envolvimento maior do fabricante do produto (a Microsoft nos Estados Unidos), estabelecendo-se uma relação tripartite entre o adquirente das licenças, o fornecedor LSP e a Microsoft. No caso do consumidor privado, a comercialização do EA é viabilizada mediante a opção do cliente pelo produto, a livre escolha do LSP a operacionalizar o negócio e efetivação da contratação, mediante a assinatura do referido contrato tripartite, que é, na realidade, um pacote extenso de documentos.

4.6.4. No entanto, a aplicação dessa padronização de termos e condições contratuais da Microsoft no setor público encontra obstáculos, por haver mecanismos de compra definido por lei, que também estabelece os principais termos e condições para o contrato com a administração pública. Ou seja, quando se trata de modelo público há a incidência de regras específicas que não se amoldam ao modelo de licenciamento padrão da Microsoft. Nesse contexto, e como medida de se adequar ao ambiente jurídico brasileiro, a Microsoft criou o Government Partner Program (GP), no Brasil, assim como em outros mercados, cujas compras governamentais são igualmente sujeitas a regramento específico. Dessa forma, o programa GP consiste na possibilidade de o parceiro LSP participante assinar o contrato administrativo com o cliente e, em paralelo, assinar um contrato com a Microsoft (denominado Government Integrator Agreement – GIA) em nome do referido cliente, replicando o escopo, valores, prazos, dentre outros, e assim viabilizando a colocação de um pedido junto à Microsoft para o correspondente licenciamento.

4.6.5. Em resumo, um parceiro LSP somente está apto a colocar um pedido junto à Microsoft, relacionado a um produto na modalidade EA, em duas condições:

- (1) sendo GP e, portanto, assinando, de um lado, o contrato administrativo, e de outro, e em nome do cliente, o contrato GIA com a Microsoft; ou
- (2) assinando o contrato padrão Microsoft que é firmado de forma tripartite: cliente, parceiro e Microsoft.”

4.6.6. Todos os parceiros GP são LSP, já que o governo é considerado empresa de grande porte. Existem 17 credenciados LSP no Brasil, sendo pelo menos 13 credenciados GP. Ou seja, não há prejuízo à ampla concorrência.

4.7. Desta forma, resta demonstrada que a modalidade Pregão Eletrônico atende os critérios de economicidade e de exequibilidade técnica e de qualidade dos proponentes, desde que sejam atestadas as exigências mínimas de participação nesta Licitação.

5. JUSTIFICATIVA DA GARANTIA CONTRATUAL

5.1. Devido à alta complexidade deste projeto, as características de sua execução, ao impreterível prazo de execução e aos riscos financeiros que o envolvem, a contratada deverá prestar garantia contratual de 10% (dez por cento) do valor do contrato, na forma do art. 70 § 3º, da Lei Nº 13.303/2016.

5.2. Somente após a assinatura do contrato e a entrega da garantia contratual, a ES GÁS emitirá ordem de serviço para dar início à aquisição e aos serviços.

5.3. O CONTRATANTE fica autorizado a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, ou de seu preposto,

ou ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

6. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.A estimativa, quantidade e relação dos serviços a serem contratados decompõem-se em:

6.1.1. Licenciamento Subscrição

- a) Microsoft Office 365 E3 (SKU: AAA-04073) para 120 usuários por 12 meses.
- b) Microsoft 365 - Project 2021 - Plano 3 (SKU: AAA-22533) para 15 usuários por 12 meses.
- c) Microsoft 365 - Visio 2021 - Plano 2 (SKU: AAA-04825) para 05 usuários por 12 meses.

6.1.2. Serviços de Implantação

- a) Planejamento:
 - 1. Diagnóstico e Plano de Migração;
 - 2. Definição da Arquitetura (on-premise, cloud, híbrida), com redundância.
- b) Execução - Controlador de Domínio:
 - 1. Implantação e configuração de até 02 Controladores de Domínios, com organizações, florestas, 100 dispositivos, grupos e perfis de usuários, 10 Group Policy, DNS, DHCP, Print Server e File/FTP Server; Integração e sincronismo do AD DS (Active Directory Domain Services) com o MS Azure AD, via Azure AD Connect.
 - 2. Configuração de acessos de usuários locais e Group Policies Objects (GPO).
- c) Execução - Migração de Tenants:
 - 1. Criação do novo Ambiente Office 365.
 - 2. Configuração de acessos de usuários ao Office 365.

3. Implantação e migração dos dados de 120 usuários do MS Office 365 E3, incluindo arquivos, dados e de Exchange (com 20 caixas compartilhadas), OneDrive, Teams e Sharepoint, mantendo as políticas de segurança, através de Ferramenta de Migração de escritórios em nuvem.
 4. Suporte a usuários no primeiro login no Novo Tenant.
- d) Passagem de Conhecimento:
1. Fornecimento de documentação de acessos e configurações de soluções envolvidas neste projeto.
 2. Treinamentos (equipe de TI da ES GÁS), com até 05 pessoas em administração de soluções envolvidas neste projeto.
- e) Gestão do Projeto, de acordo com PMBOK.

6.1.3. Serviços de Manutenção e Suporte

- a) Na conclusão de cada projeto, a CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Suporte de 12 meses, com vistas a informar a sua equipe de suporte e da CONTRATANTE sobre a forma de atendimento da operação dos ambientes implantados.
- b) As definições e os Níveis de Serviço de Suporte e Manutenção constam no Item 20 – Níveis de serviço de suporte e manutenção, deste Memorial Descritivo.

6.1.4. Licença Adicional

- a) Ferramenta de Migração de escritórios em nuvem (Cloud Office Migration Tool), a ser definida pela CONTRATADA, para execução das atividades automatizadas dos Serviços de Implantação.

- b) Ferramenta de Migração de Perfis para domínios , a ser definida pela CONTRATADA, para execução das atividades dos Serviços de Implantação.
- c) Microsoft Office 365 E3 (SKU: AAA-04073) para 30 usuários por 12 meses, a ser contratado sob demanda.

7. RESULTADOS ESPERADOS

- 7.1. Fornecimento de Licenças de Subscrição de Softwares em até 07 (sete) dias corridos após assinatura do contrato;
- 7.2. Conclusão dos Serviços de Implantação em até 44 dias corridos, após assinatura do contrato, com o objetivo de conclusão até 02 de agosto de 2022;
- 7.3. Dados de acessos para a ES GÁS de todas as soluções e painéis de gerenciamento;
- 7.4. Suporte técnico e garantia por 12 (doze) meses.

8. APRESENTAÇÃO DA COMPANHIA DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO

- 8.1.A Companhia de Gás do Espírito Santo (ES GÁS), CNPJ 34.307.295/0001-65, foi fundada em 22 de julho de 2019 e tem por objeto a exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo.
- 8.2. Constituída pela Lei Ordinária N° 10.955/2018, a ES GÁS é uma empresa de economia mista em que o Estado do Espírito Santo detém 51% do capital votante, tendo como sócia a BR Distribuidora, com os demais 49%. No Espírito Santo, é a concessionária responsável pela distribuição do gás natural canalizado, regulada pelo órgão estadual Arsp (Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo). Atua nos segmentos residencial, comercial, industrial, automotivo, de climatização

e cogeração e termoelétrico, totalizando mais de 60 mil unidades consumidoras.

8.3. Apresentamos no quadro abaixo os principais dados referentes à concessão para distribuição de gás natural no Estado do ES:

Rede de distribuição em operação (maio/2019):	451 Km
Número de Município atendidos:	13 municípios
Quantidade de Usuários de GN (maio/2019):	Industrial: 46 usuários
	Térmico: 1 usuário
	Veicular: 33 usuários
	Comercial: 608 usuários
	Residencial: 56.794 usuários
Volume total de gás distribuído:	2016: 2,6 milhões m ³ /dia
	2017: 2,7 milhões m ³ /dia
	2018: 2,8 milhões m ³ /dia

9. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

9.1. Após a assinatura do contrato, a ES GÁS emitirá uma Autorização de Serviço, documento que solicita e autoriza a execução dos serviços nele descritos.

10. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DA PROPONENTE E DE SUA EQUIPE

10.1. A LICITANTE deverá comprovar que possui experiência similar e compatível em características e quantitativos com o objeto deste Memorial Descritivo, devendo apresentar atestado de capacidade técnica em nome da empresa licitante ou de empresa do mesmo grupo

empresarial, suas subsidiárias ou controladas, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços de licenciamento, migração de versão, implantação, manutenção evolutiva, suporte técnico e treinamento da solução, contemplando os seguintes itens:

- 10.1.1. No mínimo 01 (um) atestado de experiência na Implantação e configuração de até 02 Controladores de Domínios, com organizações, florestas, 100 dispositivos, grupos e perfis de usuários, 10 Group Policy, DNS, DHCP, Print Server e File/FTP Server; Integração e sincronismo do AD DS (Active Directory Domain Services) com o MS Azure AD, via Azure AD Connect, em instituições públicas ou privadas, com faturamento bruto anual mínimo de 200 (duzentos) milhões de reais;
- 10.1.2. No mínimo 01 (um) atestado de experiência na Implantação e migração dos dados de 120 usuários do MS Office 365 E3, incluindo arquivos, dados e de Exchange, OneDrive, Teams e Sharepoint, mantendo as políticas de segurança, através de Ferramenta de Migração de escritórios em nuvem, em instituições públicas ou privadas, com faturamento bruto anual mínimo de 200 (duzentos) milhões de reais;
- 10.1.3. Atestados ou declaração de parceria e representação comercial **Microsoft Partner** do fabricante da solução, comprovando que a licitante possui competência técnica para fornecer e implantar a solução, bem como fornecer serviços de migração, manutenção evolutiva e suporte técnico relacionados aos serviços prestados, de cada item:
 - a) Licensing Solution Provider (LSP);
 - b) Government Partner (GP);

- c) Gold Datacenter e/ou Gold Cloud Platform;
 - d) Gold Cloud Productivity;
 - e) Gold Collaboration and Content;
 - f) Silver Messaging;
 - g) Silver Security.
- 10.2. Atestado/Declaração de visita técnica, opcional;
- 10.3. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do atestante, contendo as seguintes informações: nome da empresa, razão social, CNPJ, nome completo do responsável pelas informações, período de realização do serviço, objeto/escopo contratual e manifestação quanto à qualidade e/ou satisfação do fornecimento. O objeto deverá ser compatível em características e prazos com os serviços a serem contratados.
- 10.4. As comprovações solicitadas nos atestados supracitados visam garantir que a LICITANTE possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação durante o prazo contratual.
- 10.5. O Atestado/declaração de parceria e/ou representação comercial do fabricante deve estar vigente. Não havendo data de validade discriminada no documento, este deve ter sido emitido/assinado há no máximo 01 (um) ano.
- 10.6. Como condição pré-contratual, a licitante vencedora deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da notificação da homologação da licitação, uma relação contendo a equipe de profissionais que serão colocados à disposição da execução dos serviços indicados neste Memorial Descritivo, bem como a comprovação da sua experiência profissional e certificações. No momento da habilitação, a licitante deverá apresentar declaração de que está ciente desta obrigatoriedade.
- 10.7. A equipe-chave deverá ser composta os perfis profissionais, considerando as quantidades e qualificações a seguir elencadas:

- 10.7.1. 01 (um) Gerente de Projetos: Deve possuir certificação Project Management Professional (PMP®) do Project Management Institute (PMI®). Deve possuir no mínimo 03 (três) anos de experiência em gestão de projetos e pelo menos 01 (uma) experiência na gestão de projetos dos serviços a serem executados, conforme solicitado;
- 10.7.2. No mínimo 01 (um) especialista necessário para cada certificado apresentado no Item 10.1.3 desde Memorial Descritivo. Ou seja, o mesmo especialista pode apresentar mais de um certificado pela empresa LICITANTE.
- 10.8. A contratada deverá disponibilizar um quantitativo de profissionais suficiente para atender a todo escopo de licenças e serviços a serem prestados.
- 10.9. Os profissionais apresentados para a Habilitação Técnica podem ser trocados por outros após a contratação da empresa vencedora, desde que possuam experiência e certificação igual ou superior à apresentada no Pregão.
- 10.10. A comprovação de vinculação do profissional ao licitante será efetuada através da apresentação de cópia autenticada da CTPS, se empregado, contrato de prestação de serviço, se não empregado e, no caso de Sócio, mediante apresentação do contrato social em vigor, acompanhado das respectivas alterações, se houver.
- 10.11. Todas as informações prestadas pelos LICITANTES poderão ser objeto de diligência para fins de averiguação da veracidade e, havendo inconsistência ou discordância das informações prestadas, bem como, se constatada má-fé ou dolo, a LICITANTE será imediatamente inabilitada e estará sujeita a aplicação das penalidades cabíveis.

11. PROPOSTA TÉCNICA

11.1. A licitante deverá apresentar para fins de qualificação técnica, os seguintes documentos:

11.1.1. Arquitetura da solução, com, no mínimo, interações entre os módulos e componentes atuais e futuros durante as etapas dos projetos;

11.1.2. Plano de Gerenciamento do Projeto, com cronograma preliminar de implantação da solução, respeitando os prazos estabelecidos no Item 14 – Prazos, deste Memorial Descritivo.

11.1.3. Detalhamento das funcionalidades e Glossário:

11.1.3.1. Especificação detalhada da solução ofertada, indicando nome comercial, versão, SKU, e relação de todos os módulos que compõem a solução.

11.1.4. Metodologia a ser utilizada na implantação da solução;

11.1.5. Quadro de “papéis e responsabilidades”, indicando em cada fase do ciclo de vida do projeto, a responsabilidade técnica da ES GÁS com o quantitativo de recursos humanos que deverão ser mobilizados na execução da respectiva fase.

Não será permitida a cobrança de eventuais custos de customização que não estejam inclusos na proposta originalmente apresentada no Anexo I – Planilha de Preços Unitários – PPU.

12. METODOLOGIA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho detalhando, de acordo com o quadro Desdobramento das Fases do Plano do Projeto, com as ações necessárias para consecução dos objetivos do projeto, que deverá ser submetido à aprovação da ES GÁS durante a fase de iniciação do projeto. A descrição do Plano de Trabalho deverá conter, no

mínimo, os seguintes itens de acordo com a metodologia de trabalho já estabelecida:

- a) Detalhamento das atividades e prazos para realização;
- b) Fases, marcos e entregáveis gerados;
- c) Metodologia, ferramentas e procedimentos de trabalho a serem empregados;
- d) Participantes envolvidos e responsabilidades;
- e) Procedimentos de verificação e validação a serem adotados;
- f) Plano de Governança para acompanhamento do projeto.

12.2. A CONTRATADA deverá gerar relatórios semanais de acompanhamento do projeto, que devem ser apresentados à ES GÁS durante toda a execução em reuniões de acompanhamento. Estas reuniões devem estar agendadas no plano de trabalho, devem ser presenciais e ocorrer semanalmente nas dependências da ES GÁS com a participação do gerente de projeto por parte da CONTRATADA, dos responsáveis pelo projeto por parte da ES GÁS e de membros da equipe técnica da CONTRATADA, quando solicitado ES GÁS.

12.3. Nos relatórios de acompanhamento devem constar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Acompanhamento do cronograma, com um comparativo entre as atividades planejadas para o período e as atividades executadas no período. Atividades que não tenham sido executadas conforme o planejamento deve ser acompanhado de justificativa. Caso a justificativa seja acatada pela ES GÁS, um novo prazo deve ser acordado em conjunto.
- b) Plano de trabalho atualizado contendo, quando necessário, os ajustes relativos ao cronograma, à alocação de recursos, à

prioridade de execução de tarefas e à mudança de requisitos. Estes ajustes devem ser justificados pelo gerente do projeto e devem ser aprovados pelos responsáveis pelo projeto por parte da ES GÁS antes de serem executados;

- c) Análise de impacto e riscos referente às possíveis mudanças no projeto que virem a ser solicitadas pela ES GÁS;
- d) A referida análise de impacto e riscos deverá ser realizada sempre que a ES GÁS assim solicitar. As solicitações de mudanças serão encaminhadas ao gerente de projeto por parte da CONTRATADA. Este deve providenciar uma análise de impacto e riscos que deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - I. Descrição do impacto da mudança sobre os produtos do projeto;
 - II. Impacto no cronograma do projeto, incluindo o impacto em outras atividades;
 - III. Análise de riscos oriundos da mudança.

12.4. A CONTRATADA deverá elaborar uma sugestão de roteiros de teste de homologação, cujos resultados serão utilizados para homologação dos serviços;

12.5. A CONTRATADA poderá realizar atividades que demandam implantação assistida, que consiste no acompanhamento presencial por técnicos da CONTRATADA durante a execução dos projetos. A operação assistida deverá ser estimada no cronograma de implantação, indicando datas e carga horária necessária de recursos da CONTRATANTE.

12.6. A CONTRATADA deverá apresentar ferramenta para a gestão do projeto, para executar o planejamento e controle de atividades, permitindo o acesso da CONTRATANTE ou apresentação de relatórios

em documentos nos formatos: .XLSX, .PDF, .MPP e outros a serem definidos em tempo de contratação.

- 12.7. A CONTRATADA deverá possuir experiência em implementações similares, fornecer e transferir o conhecimento sobre os ativos ofertados com a solução, bem como utilizar uma metodologia de Gestão do Projeto baseada nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos propostas pelo PMBOK do PMI (Project Management Institute).

13. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

- 13.1. Em todo projeto de implementação de soluções de TI, há o compartilhamento de obrigações e responsabilidades divididas entre a parte contratante e a parte contratada, de sorte que a Gestão do Projeto será realizada por uma equipe composta por colaboradores da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Papel da Contratada	Responsabilidade da Contratada
GERENTE DO CONTRATO	- Responsável por intermediar questões comerciais e contratuais junto a ES GÁS visando garantir e equilíbrio econômico/financeiro do projeto.
GERENTE DE PROJETOS	- Garantir o cumprimento de todos os itens e atividades do escopo do projeto em toda a sua abrangência incluindo Recursos Humanos, Cronograma, Escopo, Qualidade, Comunicação e Riscos. Além de direcionar as equipes operacionais nas frentes de trabalho.
LÍDER TÉCNICO DE IMPLEMENTAÇÃO	- Responsável pela coordenação de implementação de projetos da solução ERP ofertada, podendo acumular a função de Gerente de Projetos.
ANALISTAS ESPECIALISTAS	- Responsável por implantar as soluções de acordo com o escopo, além de documentar os parâmetros e procedimentos executados e capacitar os usuários.
ANALISTA PROGRAMADOR / DESENVOLVEDOR	- Realizar o desenvolvimento e integrações necessárias, conforme o planejamento. Deve manter interface com os desenvolvedores remotos.
ESPECIALISTA DBA	- Responsável pela administração e manutenção dos recursos de banco de dados, garantindo segurança e performance a aplicação.

ESPECIALISTA EM INFRAESTRUTURA	- Responsável por configurar os ambientes locais e em nuvem dos sistemas licenciados neste memorial descritivo e alinhar as políticas de performance e segurança junto ao ESPECIALISTA EM INFRAESTRUTURA da CONTRATADA.
--------------------------------	---

Papel da Contratante	Responsabilidade da Contratante
COMITÊ DO PROJETO	- Envolver as partes interessadas, aprovar mudanças no projeto, executar as atividades de gerenciamento de projeto, homologações, aceites e medições.
FISCAL DO CONTRATO	- Responsável pela fiscalização técnica do contrato.
GERENTE DO PROJETO	- Responsável pelo direcionamento das etapas e fases do projeto junto a CONTRATADA garantindo a execução de todos os itens constantes no escopo do projeto.
GERENTE FUNCIONAL	- Garantir a integração dos Recursos Humanos de suas áreas ao projeto e acompanhar a execução das atividades dos módulos que estejam sob sua responsabilidade para que a implantação seja aderente aos processos de sua área.
USUÁRIO CHAVE	- Responsável por receber o analista da CONTRATADA e fornecer informações sobre os processos, realizar os testes solicitados e executar a validação dos processos na sua conclusão. Deverá notificar aos Coordenadores do Projeto os erros e inconsistências identificados pelos usuários finais.
TÉCNICOS DE TI	- Responsável pela operacionalização do sistema de acordo com os processos mapeados. Deverá notificar ao usuário chave eventuais erros e inconsistências identificados.
ESPECIALISTA EM INFRAESTRUTURA	- Responsável por disponibilizar o ambiente de banco de dados descrito neste memorial descritivo e alinhar as políticas de performance e segurança junto ao DBA da CONTRATADA.

14. PRAZOS

14.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, desdobrando-se de acordo com as características de cada serviço e entregas a serem realizadas conforme abaixo:

14.1.1. Licenciamento Subscrição

14.1.1.1. A CONTRATADA terá prazo de 07 (sete) dias corridos para o fornecimento de licenças para sua ativação, a partir da assinatura do contrato;

14.1.2. Serviços de Implantação

14.1.2.1. A CONTRATADA terá prazo de 44 (quarenta e quatro) dias corridos para realizar as atividades dos Serviços de Implantação (item 6.1.2. Serviços de Implantação), podendo realizar etapas e atividades em paralelo, desde que sem prejuízo ao gerenciamento e execução das atividades, sejam remotas ou *in loco*. As atividades de migração de usuários e seus dados devem ocorrer aos finais de semana, para que não haja impacto operacional nas atividades dos mesmos.

14.1.3. Serviços de Manutenção e Suporte

14.1.3.1. A CONTRATADA terá prazo de 12 (doze) meses para a execução dos serviços de manutenção corretiva, evolutiva e suporte mensal dos sistemas.

14.1.4. Licença Adicional

14.1.4.1. A CONTRATADA terá prazo de 15 (quinze) dias corridos para o fornecimento de licenças para sua ativação, a partir da assinatura do contrato.

15. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 15.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Edital e do Contrato.
- 15.2. Comunicar tempestivamente a CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços, para a imediata adoção das providências de modo a sanar problemas eventualmente ocorridos.
- 15.3. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o estabelecido no Edital e no Contrato.
- 15.4. Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina este contrato, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento dentro do prazo determinado.
- 15.5. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre eventuais imperfeições, falhas, e demais irregularidades verificadas na execução dos procedimentos previstos no presente Edital e no Contrato, de modo a que possam ser adotadas medidas para correção do que for notificado.
- 15.6. Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, após a assinatura do Aceite Definitivo e comunicar a CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos.
- 15.7. Fornecer, em tempo hábil, todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do objeto do contrato.
- 15.8. Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cujos entendimentos verbais devem ser confirmados por escrito, dentro de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da efetivação do

entendimento.

- 15.9. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.
- 15.10. Informar a CONTRATADA da presença de profissionais que não possua o conhecimento técnico e postura profissionais necessários à perfeita realização dos serviços.
- 15.11. Rejeitar, no todo ou em parte as entregas efetuadas em desacordo com o contrato.
- 15.12. Modificar o contrato, unilateralmente, para melhor adequação das finalidades do interesse público, respeitados os direitos da empresa CONTRATADA, se for o caso.

16. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 16.1. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições estabelecidas no EDITAL e em seus Anexos, e assim como em relação às demais exigências contratuais.
- 16.2. Responsabilizar-se pelo integral cumprimento do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados a ES GÁS ou a terceiros, provocados por ineficiência no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se evidenciarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela ES GÁS.
- 16.3. Fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do Contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas.

- 16.4. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação, que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela ES GÁS.
- 16.5. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem com qualquer outro valor adicional.
- 16.6. Observar durante a realização do trabalho e nos produtos a serem entregues todas as leis, decretos, normas, portarias, instruções normativas, enfim todas as normas a que esteja submetido a ES GÁS.
- 16.7. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer todos os recursos materiais, humanos e de informática (software, hardware) necessários à execução dos serviços previstos neste Memorial Descritivo.
- 16.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar um quantitativo de profissionais suficiente para atender a todo escopo de licenças e serviços a serem prestados, em tempo previsto no cronograma. Caso os mesmos sejam trocados por outros profissionais, devendo a CONTRATADA deve comprovar as competências mínimas exigidas, podendo a CONTRATANTE aceitar ou não o novo profissional oferecido.
- 16.9. A CONTRATADA deverá formalizar Acordo de Nível de Serviços com a contratante.
- 16.10. A CONTRATADA deverá capacitar e treinar usuários da área técnica na utilização de todos os módulos de administração contratados.
- 16.11. A CONTRATADA deverá manter canal para comunicação, de maneira a receber e protocolar solicitações de suporte, alteração, dúvidas e/ou customização.

- 16.12. A CONTRATADA deverá garantir, junto aos serviços de manutenção e suporte, a atualização (releases) de versões da solução fornecida.
- 16.13. A CONTRATADA deverá, quando ocorrer atualizações e alterações, entregar relatório descritivo, informando detalhadamente as alterações feitas.
- 16.14. A CONTRATADA deverá possibilitar que alterações no sistema (parametrizações, ajustes em código, etc.), bem como novos desenvolvimentos, possam ser mantidos, mesmo com troca de versão do sistema.
- 16.15. A CONTRATADA deverá realizar as ações de suporte e alterações solicitadas, de acordo com a ordem de prioridade e prazos indicados pela contratante.
- 16.16. A CONTRATADA deverá, quando da solicitação da Contratante para execução de manutenção, emitir número/código de referência da solicitação, que deve servir como identificação em todos os contatos e acordos realizados entre ambos.
- 16.17. A CONTRATADA deverá, quando da entrega de sistema ou ajustes, disponibilizar versão em área de transferência escolhida da Contratante.

17.SUBCONTRATAÇÃO

- 17.1. Será permitida a subcontratação de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto contratual. É vedada a subcontratação de empresa participante do certame.

18.CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

- 18.1. Os serviços serão medidos e pagos conforme Planilha de Preços Unitários – PPU, de acordo com o andamento dos trabalhos.
- 18.2. Todos os demais custos associados, como deslocamentos, estadias, treinamentos, reuniões, SAC, entre outros devem ser considerados no valor global do projeto.

19. PROPRIEDADE E SIGILO

- 19.1. A CONTRATADA deverá assumir integral obrigação de sigilo e confidencialidade em relação às informações a que tiver acesso e a todo material produzido, ficando vedada por qualquer modo a sua reprodução, cópia, comercialização, distribuição, publicação e ou divulgação, sob pena de responsabilização.
- 19.2. A ES GÁS, para todos os efeitos da aplicação da Lei Federal nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, deverá ser a única proprietária de licença para utilização dos sistemas licenciados, devendo, para tanto, a CONTRATADA ceder a ES GÁS, mediante cláusula contratual.
- 19.3. Os direitos de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do contrato, sem ônus adicionais a ES GÁS;
- 19.4. Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares, durante todo o período de vigência do contrato, sem ônus adicionais a ES GÁS.
- 19.5. Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts” e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos

são de propriedade da ES GÁS, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa.

- 19.6. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; assim como dados e/ou metadados trafegados; produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a ES GÁS por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos serviços.

20. NÍVEIS DE SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 20.1. O suporte técnico é a garantia de funcionalidade de todos os requisitos da solução, de modo a garantir a plena utilização dos sistemas em produção e usufruto de todo o potencial da solução pelas áreas usuárias.

20.2. Escopo

- 20.2.1. Deverão ser cobertos pelo suporte técnico todos os produtos licenciados, customizados, integrados e migrados, bem como os serviços prestados pela CONTRATADA.
- 20.2.2. O suporte técnico relativo aos serviços contratados deverá contemplar, além de suporte técnico, a atualização de versão (upgrades) para novas versões ou patches, publicadas durante o período do contrato, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 20.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de acesso em período integral (24x7x365), via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou site na Internet para abertura de chamados técnicos.
- 20.2.4. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário, sem custo adicional para o CONTRATANTE, no idioma português.

20.2.5. Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do Contrato de Suporte e Manutenção.

20.2.6. O contrato de suporte da CONTRATADA deverá contemplar o suporte básico dos produtos licenciados, incluindo as políticas, termos de uso e privacidade e as garantias e SLAs do mesmo.

20.3. **Restrições**

20.3.1. Não estão cobertos por suporte produtos ou serviços de infraestrutura de responsabilidade de outro fornecedor ou fabricante;

20.3.2. O suporte será realizado somente para os usuários treinados, centralizado em até 03 (três) usuários definidos pela CONTRATANTE;

20.3.3. Não estão cobertas por essa proposta adequações ou customizações realizadas por outros fornecedores ou fabricantes na solução implantada nestes projetos.

20.4. **Serviços de suporte**

20.4.1. **Manutenção corretiva**

Consiste nas atividades executadas para corrigir eventuais falhas encontradas durante a execução dos processos na solução após o *deploy* em ambiente de produção.

Entende-se por “falha” qualquer funcionalidade que tenha comportamento diferente do previsto (considerando as funcionalidades documentadas nos projetos de implantação dos processos) e que possa ser verificável e reproduzível.

20.4.1.1. **Classificação de falhas**

Incidente

Incidente é um evento que não é parte padrão das funcionalidades do sistema e que pode interromper a execução adequada de uma tarefa por um usuário. As informações dos incidentes levantadas são de grande importância para o

processo de detecção de incidentes e investigação de problemas.

Um incidente pode ser uma falha ocorrida em um componente do sistema, sendo o mesmo restaurado sem necessidade de alteração nos processos, desenvolvimentos ou código-fonte do aplicativo.

Problema

Problema é quando a causa responsável por um ou mais incidentes não é conhecida. É uma falha recorrente que é reproduzível, demanda investigação e necessariamente uma correção para ser sanada. Um problema pode ser causado por uma funcionalidade ou desenvolvimento customizado (funcionalidade específica ou integração).

Erro

Erro Conhecido (*Known Error*): quando a causa raiz já é conhecida e existe uma solução de contorno. Geralmente as correções conhecidas são disponibilizadas pelo fabricante, através de *updates* ou *patches* corretivos. Se o erro for descoberto na investigação de problemas, a situação será repassada ao fabricante.

20.4.2. Manutenção adaptativa

Consiste na implantação de mudanças nos sistemas já implantados para que atendam a novas demandas de negócio, regulamentações legais e fiscais, externas e internas à companhia, com mudanças em sistemas legados e adaptações relacionadas a novos sistemas.

20.4.3. Manutenção evolutiva

Consiste na implantação de melhorias identificadas pelos usuários, baseadas no uso do sistema no dia a dia, com o objetivo de torná-lo mais eficiente, amigável e funcional.

Também podem ser implantadas melhorias baseadas em ações estratégicas da empresa, de maneira a incorporar novas funcionalidades, ampliando-as para atender novas áreas de negócios.

20.4.4. Atendimento de dúvidas

Está incluído na atividade de suporte o atendimento a dúvidas técnicas ou de usuários de negócio, da seguinte forma:

- Funcionamento geral da arquitetura, seja da infraestrutura ou dos softwares, tais como APIs, atualizações de segurança, otimizações e mudanças de ambiente, em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento ou QA (*Quality Assurance*);
- Dúvidas gerais sobre o uso de funcionalidades dos softwares;

20.5. Classificações de atendimento

Priorização

Os níveis de severidade serão válidos para chamados de incidentes, problemas ou dúvidas relacionados aos sistemas licenciados à CONTRATANTE, em desenvolvimentos e integrações implementados pela CONTRATADA, conforme a seguinte classificação:

- Muito Alta (1 - Urgente): será atribuído sempre que uma função crítica estiver inoperante impactando nos negócios da CONTRATANTE em ambiente de produção, com prejuízo de todos os usuários, cuja situação é considerada uma emergência.
- Alta (2 – Importante): incidente representando parada parcial do sistemas em ambiente de produção da CONTRATANTE, com prejuízo na execução do trabalho de um determinado usuário (ou grupo de usuários).

- Média (3 - Manutenção Corretiva): será atribuído para correção do sistema ou de configuração que não estejam interferindo em funções críticas da operação no dia a dia.
- Baixa (4 – Orientação Técnica): Representa a solicitação, por parte da equipe técnica do cliente, de dúvidas no uso, operacionalização, configuração do sistema, orientação sobre procedimentos e esclarecimentos com foco técnico.
- Muito Baixa (5 – Identificação de Melhorias): registro de melhorias incrementais ou novas implementações dependentes de um planejamento detalhado e contratação de serviços à parte, limitados a um esforço máximo de implementação menor ou igual ao contratado mensalmente, dos sistemas já publicados em produção.

O nível de severidade das SA's (Solicitação Atendimento) será determinado pela CONTRATADA em comum acordo com a equipe de TI da CONTRATANTE, após o envio de cada solicitação.

20.6. Tabela de SLA

Service Level Agreement (SLA), ou seja, Acordo de Nível de Serviço:

TIPO DE ATENDIMENTO	PRAZO PARA INÍCIO DE ANÁLISE DA SA	PRAZO PARA RESOLUÇÃO DA SA
Muito Alta (1 - Urgente)	02 horas	01 dia útil
Alta (2 - Importante)	04 horas	02 dias úteis
Média (3 - Manutenção Corretiva)	08 dia útil	03 dias úteis
Baixa (4 – Orientação Técnica)	1 dia útil	03 dias úteis
Muito Baixa (5 – Identificação de Melhorias)	1 dia útil	Conforme cronograma estabelecido pelas partes. Contratação sob demanda.

20.7. **Processo de Atendimento**

20.7.1. O primeiro nível de suporte (N1) é realizado pela TI da CONTRATANTE, que é responsável pelo atendimento direto às áreas de negócio, registro, priorização, detalhamento e fechamento dos incidentes de TI.

20.7.2. O Suporte da CONTRATADA é o segundo nível (N2) de atendimento. O N2 buscará resolver os incidentes com a maior agilidade possível, a fim de atender os SLAs (*Service Level Agreement* – Contrato de Nível de Serviço) contratados. Este nível é responsável pela investigação, diagnóstico, e correção de problemas relacionados a transações, customizações e integrações da solução. As Solicitações de Atendimento (SA) somente podem ser encaminhadas ao N2 após terem passado pelo N1. O N2 tem o conhecimento técnico mais profundo o ambiente e a solução implantada, pois deverá ter recebido o Plano de Suporte da equipe responsável pela implantação dos projetos previstos neste Memorial Descritivo.

20.7.3. O terceiro nível de atendimento (N3) é de responsabilidade do fabricante dos softwares implantados e somente deverá ser acionado pela CONTRATADA, salvo seja necessário para esclarecimentos pela CONTRATANTE, mediante agendamento com os profissionais dessa.

20.7.4. Até o fechamento do chamado, a CONTRATADA deverá completar o sistema de acompanhamento com todas as informações envolvidas no chamado, ao menos a evolução da resolução do problema, as medidas paliativas e definitivas executadas e os documentos de referência utilizados, de modo a constituir base de conhecimento a outros profissionais da CONTRATADA e do CONTRATANTE e aferição dos indicadores de níveis de serviço.

- 20.7.5. O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA e confirmado pelo responsável da CONTRATANTE, ainda que a *posteriori*.
- 20.7.6. O fechamento do chamado deverá ser aceito formalmente pelo usuário demandante no sistema de acompanhamento de chamados.
- 20.7.7. O horário de fechamento será considerado aquele em que o problema se apresentou resolvido na ótica dos usuários do sistema.
- 20.7.8. No momento do aceite o demandante deverá indicar se está “satisfeito” ou “insatisfeito” com o atendimento em geral.
- 20.7.9. No momento do aceite o demandante deverá indicar se “concorda” ou “não concorda” com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados, devidamente justificado, em especial com a descrição da solução, as datas e os horários.
- 20.7.10. Os textos utilizados no momento da avaliação da satisfação e da concordância do usuário com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados serão apresentados pela CONTRATADA para aprovação pelo CONTRATANTE.
- 20.7.11. Caberá à CONTRATADA garantir que os demandantes efetivem a confirmação do fechamento dos chamados.
- 20.8. Informações Gerenciais**
- 20.8.1. O CONTRATANTE deverá ter acesso ao sistema de acompanhamento de chamados da CONTRATADA para extrair, de forma on-line, as informações analíticas e consolidadas das informações de registros dos atendimentos.
- 20.8.2. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE junto com a fatura mensal referente a todos os serviços contratados relatórios de níveis de serviço, analíticos e consolidados, que demonstrem volume, qualidade e tempestividade dos atendimentos de suporte técnico, e apresentem, no mínimo:

- Identificação de cada incidente;
- Classificação do incidente, no mínimo por módulo, tipo e severidade;
- Data-hora-minuto de abertura, fechamento e demais intercorrências;
- Eventuais prorrogações de prazo autorizadas;
- Tempos decorridos entre os momentos indicados na tabela de SLA;
- Percentuais relativos aos dados apresentados, consolidados e discriminados, no mínimo, por módulo, tipo e severidade, para visão gerencial;
- Valores dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos.

21. VISITA TÉCNICA

21.1. A ES GÁS disponibilizará aos licitantes visita técnica opcional com o objetivo de apresentar o ambiente operacional e os principais sistemas que serão integrados à solução contratada, conforme o Anexo II – Visita Técnica e Lista de Aplicativos Atuais.

21.2. A licitante poderá realizar visita técnica e obter, para sua própria utilização, por sua exclusiva responsabilidade, conta e risco, toda a informação necessária para elaboração de sua proposta e eventual execução do contrato

21.3. Todos os custos associados com a visita, assim como quaisquer outras despesas com a elaboração da proposta, serão arcados pela licitante. A licitante que optar pela vistoria deverá agendar data e horário junto à área de contratações da ES GÁS por meio do telefone (27) 3347 8904 / 3347- 8950 ou e-mail compras@esgas.com.br.

21.4. A visita técnica poderá ser realizada até o terceiro dia útil anterior

à data de abertura das propostas.

- 21.5. Após a realização da visita técnica, a licitante receberá uma declaração de realização do procedimento devidamente assinada pelo responsável por seu acompanhamento.

22.CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

22.1. Licenciamento Subscrição

22.1.1. O pagamento das licenças de software será realizado em três parcelas anuais, e será feito de acordo com a quantidade utilizada. A primeira parcela será paga no início do contrato, a segunda será paga ao final do primeiro ano de contrato e a terceira parcela será paga ao final do segundo ano de contrato. O aceite e homologação ocorrerá através dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, conforme descrito no tópico 25 - Aceite, Alteração e Cancelamento deste Memorial Descritivo.

22.1.2. Se for constatado que o fornecimento das licenças não atende às condições estipuladas no Edital, a ES GÁS se reserva o direito de suspender o pagamento até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isso lhe acarrete encargos financeiros adicionais.

22.1.3. Em caso de aumento ou diminuição no quantitativo de licenças ativadas no decorrer da vigência do contrato e entre as parcelas anuais previstas, deverá ser calculado o valor pró-rata mensal em relação ao valor unitário da licença a partir da data da disponibilização da licença até a data de vencimento da próxima parcela ou finalização do contrato, para licenças ativadas durante o último ano de vigência.

22.2. Serviços de Implantação

22.2.1. O pagamento relativo aos serviços de implantação será realizado após o aceite e homologação de cada Etapa de implementação da solução, conforme tabela a seguir:

Etapas	Início	Término	Percentual de Pagamento (%)
Planejamento	24/06/2022	01/07/2022	10%
Diagnóstico e Plano de Migração.	24/06/2022	28/06/2022	
Definição da Arquitetura (on-premise, cloud, híbrida), com redundância.	29/06/2022	01/07/2022	
Execução - Controlador de Domínio	04/07/2022	15/07/2022	30%
Implantação e configuração de até 02 Controladores de Domínios, com organizações, florestas, 100 dispositivos, grupos e perfis de usuários, 10 Group Policy, DNS, DHCP, Print Server e File/FTP Server; Integração e sincronismo do AD DS (Active Directory Domain Services) com o MS Azure AD, via Azure AD Connect.	04/07/2022	08/07/2022	
Configuração de acessos de usuários locais e Group Policies Objects (GPO).	11/07/2022	15/07/2022	
Execução - Migração de Tenants	18/07/2022	02/08/2022	40%
Criação do novo Ambiente Office 365.	18/07/2022	18/07/2022	
Configuração de acessos de usuários ao Office 365.	19/07/2022	21/07/2022	
Implantação e migração dos dados de 120 usuários do MS Office 365 E3, incluindo arquivos, dados e de Exchange (com 20 caixas compartilhadas), OneDrive, Teams e Sharepoint, mantendo as políticas de segurança, através de Ferramenta de Migração de escritórios em nuvem.	22/07/2022	29/07/2022	
Suporte a usuários no primeiro login no Novo Tenant.	01/08/2022	02/08/2022	
Passagem de Conhecimento	03/08/2022	04/08/2022	20%
Fornecimento de documentação de acessos e configurações de soluções envolvidas neste projeto.	03/08/2022	04/08/2022	
Treinamentos (equipe de TI da ES GÁS), com até 05 pessoas em administração de soluções envolvidas neste projeto.	03/08/2022	04/08/2022	

22.2.2. Gestão do Projeto de acordo com PMBOK é serviço obrigatoriamente prestado para gerenciamento dos projetos pela CONTRATADA, sem remuneração específica.

22.2.3. O aceite e homologação ocorrerá através dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, conforme descrito no tópico 24 - Aceite, alteração e cancelamento deste Memorial Descritivo.

22.2.4. Os prazos se referem a previsão para execução, mas havendo uma revisão durante o planejamento e execução dos serviços estes podem ser ajustados desde que autorizado pela CONTRATANTE.

22.3. **Serviços de Manutenção e Suporte**

22.3.1. O pagamento será realizado mensalmente;

22.4. **Licença Adicional**

22.4.1. O pagamento das licenças de software será realizado em parcela única, a ser efetuado de acordo com a quantidade utilizada, após a contratação da licitante vencedora.

22.4.2. Se for constatado que o fornecimento das licenças não atende às condições estipuladas no Edital, a ES GÁS se reserva o direito de suspender o pagamento até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isso lhe acarrete encargos financeiros adicionais.

22.5. As notas fiscais de fatura deverão ser emitidas pela CONTRATADA até o quinto dia útil do mês subsequente à medição da entrega do produto ou serviço. O prazo para pagamento pela ES GÁS à CONTRATADA é de até 30 (trinta) dias corridos após a apresentação da fatura pela CONTRATADA.

23. GARANTIA

23.1. A garantia para os serviços prestados será obrigatória e seu prazo

será de 90 dias, a contar da data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços pela ES GÁS.

23.2. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a ES GÁS.

23.3. Os vícios ocultos, identificados após a entrega de dado módulo ou a finalização do contrato deverão ser sanados pela CONTRATADA, sem ônus para a ES GÁS.

23.4. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do contrato.

23.5. Funcionalidades desenvolvidas ou ajustadas pela CONTRATADA serão mantidas por ela no escopo do suporte técnico.

24. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

24.1. Os documentos de comunicação a serem utilizados no projeto estão definidos no desdobramento das fases do plano do projeto, descritas na Metodologia de Trabalho e estão sujeitos a aprovação e controle pela equipe da ES GÁS.

24.2. Toda execução dos serviços de responsabilidade da CONTRATADA deverão ser administrados pelo Gerente de Projetos desta.

24.3. Caberá ao Gerente de Projeto da CONTRATADA fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das Ordens de Serviço (OS).

- 24.4. O Gerente de Projetos da CONTRATADA deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas, primando pela qualidade dos serviços prestados.
- 24.5. Todas as Ordens de Serviços (OS) emitidas pela ES GÁS serão única e exclusivamente dirigidas ao Gerente de Projetos da CONTRATADA, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.
- 24.6. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais da ES GÁS, para fins de execução dos serviços, ocorrerão remotamente. Caso seja necessária a presença nas instalações da ES GÁS, cabe à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços, mediante comunicação das datas programadas.
- 24.7. A execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA no espaço físico da ES GÁS não gerará responsabilidade trabalhista para esta Instituição.

25. ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO

- 25.1. A ES GÁS efetuará o recebimento do contratado, provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato.
- 25.2. Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado, substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das sanções administrativas cabíveis.
- 25.3. Recebimento Provisório:

25.3.1. A ES GÁS receberá provisoriamente o objeto contratado, mediante emissão de termo circunstanciado assinado pelas partes, em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega do objeto.

25.3.2. O recebimento provisório caberá ao gestor do contrato especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição.

25.4. Recebimento Definitivo:

25.4.1. A ES GÁS efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado após a verificação da qualidade e quantidade do objeto fornecido e se atende aos requisitos estabelecidos no contrato.

25.4.2. Ocorrendo problemas durante a execução desta etapa, os mesmos serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar a correção do problema, promovendo a substituição dos itens identificados, que fazem parte da contratação.

25.4.3. Uma vez verificado o funcionamento do item contratado e entregue, com os termos contratuais, a ES GÁS efetuará o recebimento definitivo, mediante emissão de termo circunstanciado, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do termo de recebimento provisório.

25.4.4. O recebimento definitivo caberá ao usuário final, ao coordenador de projetos da área a ser validada e o gestor do contrato especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição.

25.4.5. O objeto contratado será rejeitado caso esteja em desacordo com as especificações constantes deste Memorial Descritivo, devendo a ES GÁS apontar por escrito esta ocorrência, onde detalhará as razões para deixar de emitir o termo de recebimento definitivo e indicará as falhas e pendências verificadas.

25.4.6. O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configurações divergentes do especificado, durante todo o seu período de garantia.

25.4.7. O recebimento definitivo é condição indispensável para o pagamento da Ordem de Serviço.

26. ANEXOS

Anexo I – Planilha de Preços Unitários – PPU

Anexo II – Visita Técnica e Lista de Aplicativos Atuais