



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos para Transformação Digital através de Customização, Parametrização, Especificação, Documentação, Sustentação Evolutiva, Corretiva e Preventiva e Treinamento que atenda às necessidades da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul – SES, utilizando as Soluções Microsoft que já foram implementadas, migração de soluções legadas em outras tecnologias e novas que possam surgir e que contribuirão para os serviços prestados pela Secretaria.

Descrição	Unidade	Quantidade 12 meses	Quantidade 36 meses
Prestação de serviço técnico de Parametrização, Customização, Especificação, Documentação, Sustentação Evolutiva, Corretiva e Preventiva, Treinamento utilizando soluções Microsoft	Horas de Serviço Técnico (HST)	7.680	23.040

1.2. Os serviços deverão ser prestados no regime de HST (Hora de Serviço Técnico), onde 1 (uma) HST = 1 hora de serviço.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 3 anos, contados da assinatura do Contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua necessidade é permanente e prolongada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, mesmo após a implantação da suíte de escritório como política de TIC, necessita ampliar a capacitação e o uso das ferramentas adquiridas, sendo assim traça diretrizes, estabelece metas, planeja e desenvolve programas específicos para ampliar o uso e capacidade técnica.

2.2. O DGTI – Departamento de Gestão de Tecnologias e Inovação, é a área responsável por gerir os serviços terceirizados de desenvolvimento e de suporte a sistemas sob sua responsabilidade, assegurando a conformidade com os padrões de infraestrutura e de qualidade definidos pelo Departamento;

2.3. Para que estes serviços sejam executados, é necessária mão de obra qualificada e especializada, com qualificação profissional e acadêmica específica, cujas atribuições não existem nem são equivalentes às dos quadros funcionais da SES/RS. Contudo, são necessárias e imprescindíveis para a manutenção de seus sistemas de informação, para potencializar todo o investimento realizado até o momento e garantir a evolução dos processos públicos.



2.4. Os serviços de capacitação, customização, manutenção e suporte dos sistemas têm previsão de continuidade nos próximos anos e os serviços prestados são de importante relevância para atender as demandas internas das áreas de negócio;

2.5. Portanto, a modernização constante da SES com o foco na modernização de seu ecossistema de soluções tecnológicas é de fundamental importância para suportar o contínuo desenvolvimento da Secretaria no atendimento à população e sistema público.

3. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. As atividades serão prestadas, preferencialmente, de forma remota, com a possibilidade de prestação presencial de forma excepcional para tratar de assuntos específicos, quando não seja possível ou fique prejudicada a realização do serviço de forma remota.

3.2. Quando prestado de forma presencial, o local da prestação será o Prédio Sede da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul – SES/RS na Av. Borges de Medeiros, 1501, Porto Alegre, RS.

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços, quando prestados presencialmente, deverão obedecer ao horário de expediente da CONTRATANTE.

5. AMBIENTE TECNOLÓGICO

O ambiente tecnológico para a prestação dos serviços é composto das seguintes ferramentas:

- Microsoft 365 (Outlook, Teams, Word, Excel, Powerpoint)
- Microsoft Power Virtual Agent
- Canais Omnichannel
- Microsoft Power BI
- Microsoft Power Apps
- Microsoft Power Automate
- Microsoft Forms
- Microsoft Planner
- Microsoft Lists
- Microsoft Visio
- Microsoft Stream
- Microsoft Insights
- Portal Web
- Onedrive
- Microsoft SharePoint
- SQL Server Integration Services (SSIS)

6. ESCOPO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1. Horas técnicas de apoio especializado para a prestação de serviços em tecnologias Microsoft.



24200000949969

6.2. A capacitação e customização da plataforma Microsoft visa atender o planejamento de políticas Governamentais e suas alterações, regras de negócio e/ou adequações motivadas por alterações na legislação. Para isso, será realizada a prestação de serviços de apoio técnico especializado em Tecnologias Microsoft para Parametrização, Customização, Especificação, Documentação, Treinamento e Transformação Digital de Soluções Microsoft considerando aplicações de BI (Business Intelligence), Microsoft Teams, Onedrive, Chatbot, SQL Server Integration Services (SSIS), Canais Omnichannel, Ambiente Cloud, Integrações com outros sistemas internos ou externos e aplicações em Power Platform, Power Apps, Power Automate, aplicações em Sharepoint e migração de versões caso necessário, além de outros softwares Microsoft que porventura possam surgir e que contribuirão para implementação nos serviços oferecidos pela SES.

6.3. As demandas acima serão atendidas através da contratação de horas de serviço técnico especializado nas ferramentas citadas.

6.4. Essas horas abrangem todo o ciclo de especificação, arquitetura, desenvolvimento, sustentação das aplicações desenvolvidas neste contrato e treinamento considerando os seguintes artefatos:

I. Especificação de Negócio BPMN

II. Especificação de Requisitos

III. Prototipação

IV. Parametrização

V. Customização

VI. Codificação

VII. Carga de dados

VIII. Documentação

IX. Testes

X. Treinamento

XI. Pré-dimensionamento do ambiente necessário (infraestrutura, redes, hardware e software básico) para implantação da solução

XII. Implantação em produção com acompanhamento assistido de 30 dias.

XIII. Sustentação evolutiva, preventiva e corretiva das aplicações desenvolvidas neste contrato

XIV. Elaboração de manuais e tutoriais em vídeo dos serviços implantados

XV. Capacitação continuada

6.5. Nessa proposta deverá estar prevista a Parametrização, Customização, Desenvolvimento, Documentação, Treinamento e Transformação Digital de Soluções Microsoft das seguintes demandas:



I. Soluções de Business Intelligence relativas a Plataforma Microsoft, em apoio à operação da SES, relatórios, mapas, indicadores, KPIs e dashboards, os quais devem permitir acesso através de diversos tipos de dispositivos, tais como: Windows, iOS, Android e web.

II. Complementação e/ou ampliação dos serviços prestados pela SES, de maneira presencial e remota (através de soluções web), migração das cargas de dados e painéis customizados e implementados baseado nas soluções da Plataforma Microsoft 365 e nas integrações com ambientes externos.

III. Desenvolvimento de funcionalidades para novos processos e para os processos existentes da Plataforma Microsoft, de acordo com as necessidades e prioridades da SES, e/ou para atender a legislação, decreto ou ato a ser cumprido, de modo a atender ao órgão solicitante, em benefício do cidadão e ao bom desempenho do serviço público.

IV. Serviços de customização e integração das soluções desenvolvidas na Plataforma Microsoft 365 com os demais sistemas internos e externos da Secretaria, caso necessário.

V. Apoio na jornada de transformação digital da SES utilizando produtos Microsoft, propondo um roadmap completo de atuação e evolução do ambiente tecnológico da Secretaria, capacitando os usuários da SES quanto ao uso das ferramentas, principalmente Microsoft Teams, Forms, Planner, Power Automate, Apps, Onedrive e Sharepoint, não se restringindo apenas a estes.

VI. Apoio e gestão do ambiente cloud da SES no que tange a utilização de todos os produtos que são utilizados pela Secretaria na Plataforma Microsoft ampliando sua a utilização conforme necessidade e orientação.

VII. Desenvolvimento e customização de novas aplicações valendo-se de aceleradores utilizando o Microsoft Power Apps

VIII. Chatbot e Canais Omnichannel

IX. Apoio técnico no serviço de migração da atual plataforma de BI Qlikview e desenvolvimento de novas soluções com PowerBI, incluindo as cargas de dados em SQL Server Integration Services (SSIS) e linguagem Python.

6.6. Serviços de Sustentação Evolutiva, Corretiva e Preventiva

I. Plataforma de abertura e acompanhamento de chamados de sustentação será definida pela CONTRATANTE;

II. Plataforma pode ser alterada pela CONTRATANTE;

III. Sustentação evolutiva, corretiva e preventiva das aplicações desenvolvidas neste contrato, nos níveis 2 e 3;

IV. Ministras treinamentos

V. Utilização de DevOps

VI. Administração das aplicações de business intelligence

- Criação, alteração, atualização e exclusão de Usuários
- Atribuição de licenciamento



- Sustentação evolutiva, corretiva e preventiva, nos níveis 2 e 3, das aplicações desenvolvidas no contrato: as Aplicações desenvolvidas e qualquer suporte dos Produtos Microsoft, fora do escopo deste documento, não serão contemplados no contrato.

- Ajustes, desenvolvimentos e customização de novos relatórios e dashboards.

VII. Manutenção corretiva, evolutiva e preventiva dos processos automatizados com produtos Microsoft, contemplados no escopo do contrato

VIII. Administração do ambiente de aplicações da Microsoft.

6.7. REQUISITOS

São apresentados a seguir os requisitos que caracterizarão as soluções, segundo cada uma das tecnologias abaixo referidas:

6.7.1 Soluções de Business Intelligence – Os desenvolvimentos de BI deverão ser através do conjunto de tecnologias da plataforma Microsoft, visando à melhoria da eficiência dos processos corporativos, via a transformação de dados em informações úteis que possibilitem o acompanhamento e entendimento dos resultados alcançados, conforme ações listadas abaixo:

I. Desenho dos Macros Processos, com a finalidade de adquirir uma visão geral do processo, identificando as principais etapas, suas interações e impactos no atingimento das metas;

II. Concepção do Modelo Macro das Informações, parte da coleta de dados representativos dos processos, os quais vistos sob uma ótica maior (processo, organização etc.) tornam-se informações úteis que podem transmitir conhecimento;

III. Definição dos Indicadores, ou seja, métricas resultantes do conhecimento das informações que suportam os processos;

IV. Definição de KPIs (key performance indicators), para mensurar o desempenho dos processos através de uma série de medidas que colaboram para o alcance dos objetivos estratégicos.

V. Definição de Relatórios Operacionais e Gerenciais;

VI. Definição de Dashboards (painéis de controle), interfaces visuais que forneçam em um relance tópicos relevantes de um determinado objetivo e apresentem de forma resumida tendências, comparações e fatores atrelados aos resultados - através da consolidação de indicadores, KPIs e relatórios, levando intuitivamente a conclusões ou caminhos a serem percorridos para o atingimento dos resultados.

VII. Levantamento de requisitos, desenho e construção de soluções web sempre que houver necessidade de acesso a meios remotos para obtenção de informações;

VIII. Diagnóstico da qualidade dos dados;

IX. Levantamento das interfaces de carga dos sistemas origem;

X. Definição e construção das rotinas de extração, transformação e carga;

XI. Execução do Treinamento na solução;



24200000949969

XII. Definição da infraestrutura de hardware e software necessário para a implementação e operação das soluções acima citadas;

XIII. Realização de testes nas soluções implementadas, visando garantir a qualidade e aderência aos requisitos solicitados;

XIV. Geração da documentação da solução implantada, observando os padrões determinados pela SES;

XV. Realização dos testes de performance;

XVI. Assistência à operação após entrada em produção;

XVII. Atendimento aos padrões de qualidade, arquitetura e tecnologia de acordo com os critérios estabelecidos pela SES;

XVIII. Integração com plataformas de Georreferenciamento;

6.7.2 Desenvolvimento de novas funcionalidades para novos processos e para os processos existentes da Plataforma Microsoft 365, de acordo com as necessidades e prioridades da SES, e/ou para atender a legislação, decreto ou ato a ser cumprido, de modo a atender ao órgão solicitante, em benefício do cidadão e ao bom desempenho do serviço público

6.7.3 Migração da Plataforma QlikView para Microsoft Power BI com o objetivo de trazer o conteúdo da atual plataforma aplicando melhorias nas funcionalidades, inserindo novas funcionalidades e garantindo que o conteúdo seja migrado de forma correta

6.8 PREMISSAS

As seguintes premissas são consideradas para as soluções desta proposta:

I. Estar disponível na nuvem e permitir acesso remoto por usuários autorizados com login e senha;

II. A implantação de serviços deve ser realizada utilizando abordagem estruturada de projetos com metodologia baseada nas melhores práticas Microsoft;

III. Altamente parametrizável;

IV. Manter a visão 360° das interações com a SES;

V. Manter a visão 360° das interações relacionadas a cada um dos processos da SES;

VI. Respeitar o conceito de SOA e/ou Microserviços;

VII. Contemplar práticas comerciais flexíveis e ágeis (contratos);

VIII. Permitir workflow dos processos contemplado autorizações;

IX. Apresentar rastreabilidade dos eventos considerados críticos e permitir auditorias;

X. Atender aos requisitos governamentais;

XI. Manter histórico dos eventos considerados críticos;

XII. Permitir acesso em diversas plataformas por dispositivos móveis;



XIII. Gerir ocorrências registradas;

XIV. Possuir controle por perfil de acesso de cada usuário;

XV. Garantir sigilo das informações acessadas com a possível anonimização de dados, controle de extração de informações, log de eventos e outras ações visando garantir a segurança e o atendimento a Lei da LGPD;

6.9 INTEGRAÇÕES

Plena Integrações com outros sistemas internos ou externos a serem definidos. Poderão ser utilizados APIs, webservices já desenvolvidos ou a serem desenvolvidos visando a realização da integração.

6.10 PERFIS DE ACESSO

Todos os perfis de acesso devem estar alinhados com as políticas da SES, respeitando assim os padrões de governança.

6.11 TESTES

I. Definir plano de testes;

II. Configurar e gerir o ambiente de teste (aplicação e dados);

III. Executar plano de testes;

IV. Capacitar a equipe para a execução dos testes;

V. Garantir o desempenho dos processos implantados;

VI. Garantir o resultado dos testes;

VII. Assegurar a infraestrutura necessária;

VIII. Apresentar documentação para a realização dos testes.

6.12 DOCUMENTAÇÃO

A documentação das atividades e dos processos será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser entregue ao longo do projeto os seguintes documentos:

I. Relatório de atividades aderente a(s) Ordens de Início de Serviço(s) emitida(s).

II. Plano de gerenciamento de riscos.

III. Matriz de responsabilidades.

IV. Cronograma detalhado e respectivos responsáveis.

V. Relatórios periódicos de status.

VI. Atas de reuniões realizadas.

VII. Detalhamento das configurações realizadas.

VIII. Levantamento dos Processos de Negócio (narrativa e fluxos).

IX. Especificação Funcional e Técnica.



X. Cenários de testes integrados.

XI. Plano e material de treinamento.

XII. Plano de Cutover (procedimentos necessários e atividades na transição para entrada do sistema).

XIII. Plano de suporte ou de operação assistida para os 30 dias pós go-live do projeto.

XIV. Termo de encerramento do projeto.

6.13 PLANO DE GO-LIVE

A CONTRATADA deverá ser responsável pelo plano de entrada em produção, garantindo os processos da empresa durante a fase de transição dos sistemas.

O plano de entrada em produção deverá ser pré-aprovado pela SES.

6.14 TREINAMENTO

6.14.1 A transferência de conhecimento, referente à solução implementada, incluindo configurações realizadas, deverá ser efetuada ao longo do projeto pela sua participação efetiva nas definições e acompanhamento das atividades dos consultores. Também será suportada pela documentação a ser realizada pelos consultores.

6.14.2. A elaboração de manuais de treinamento de usuários finais e tutoriais em vídeo, com descrição de funcionamento e prints explicitando telas de uso do sistema serão gerados eletronicamente pela CONTRATADA.

6.14.3. A CONTRATADA deverá descrever o plano de treinamento (módulo, conteúdo programático, método de avaliação, material, carga horária, quantidade de pessoas/turmas e calendário) e ministrá-los de forma que a SES consiga participar do processo de implantação e operação do sistema de forma independente;

6.14.4. Os treinamentos serão avaliados pela SES e deverão obter índice de aceitação mínimo de 70% dos treinados. Caso este índice não seja alcançado o treinamento deverá ser refeito.

6.15 ACOMPANHAMENTO ASSISTIDO (30 DIAS)

6.15.1 Acompanhamento assistido do sistema por 04 (Quatro) semanas após a sua entrada em produção (go-live), pela prestação de serviço de suporte às funcionalidades implementadas, sob a responsabilidade da CONTRATADA, aos usuários chave da SES, de acordo com o Plano de Suporte a ser detalhado ao longo do projeto.

6.15.2 Garantir os processos implantados (disponibilidade, performance e resultados).

6.15.3 Suportar a realização dos testes unitários e integrados pelos usuários chave ou analistas de TI da SES, para validação da solução específica a ser implantada.

6.15.4 Preparação da equipe do service desk da SES.

6.15.5 Apoiar a equipe do service desk no primeiro mês de implantação.

6.16 GESTÃO DE MUDANÇA

Apoiar as atividades de change management da SES como:



- I. Plano de comunicação;
- II. Preparação das pessoas para os novos cenários de processos;
- III. Plano de treinamento (infraestrutura, turma, agendamento, manuais, ...);

6.17 METODOLOGIA

A CONTRATADA deverá executar, na totalidade ou parcialmente, os serviços especificados abaixo seguindo as metodologias Kimball Lifecycle e ou Sure Step (desenvolvidas pelo fabricante do software, a empresa Microsoft):

- I. Efetuar serviços de levantamento e análise, quando necessário;
- II. Efetuar serviços de análise de lacunas (gaps) e propor adoção de melhores práticas para implantação de cada componente do software;
- III. Executar as parametrizações necessárias à implantação do Software;
- IV. Realizar o pré-dimensionamento do ambiente necessário (infraestrutura, redes, hardware e software básico) para implantação da solução;
- V. Efetuar serviços de treinamento técnico e funcional do Software;
- VI. Efetuar atividades de planejamento e execução da carga de dados;
- VII. Realizar a implantação da solução (software) com as respectivas customizações, parametrizações, integrações e cargas de dados;
- VIII. Realizar testes (individuais e integrados) para homologação do ambiente de produção da solução;
- IX. Realizar acompanhamento pós-implantação (pós go-live), por, no mínimo, trinta dias (30 dias), fornecendo todo o suporte necessário aos usuários;
- X. Disponibilizar técnicos com conhecimento e experiência, conforme descrito neste Edital.

6.18 GERENCIAMENTO

6.18.1 O gerenciamento será realizado pelo representante da área interna de negócio, responsável pela demanda a ser desenvolvida, e pelo DGTI da SES. A área demandante, auxiliada pelo DGTI, será responsável pela emissão e aprovação das OSs (Ordens de Serviços) aprovando os trabalhos executados pela CONTRATADA.

6.18.2 Os responsáveis poderão, eventualmente, aprovar os profissionais da CONTRATADA que atuarão na prestação de serviços à CONTRATANTE.

6.18.3 Haverá um profissional da CONTRATADA e um profissional da CONTRATANTE como responsáveis pelo gerenciamento do projeto.

6.19 PADRÃO VISUAL

As interfaces e relatórios devem seguir o padrão visual definido pela SES, observando as limitações tecnológicas da solução e do ambiente de implantação.

6.20 DIMENSIONAMENTO DOS PERFIS E CARGA HORÁRIA



6.20.1 De acordo com os trabalhos acima explicitados foi elaborada uma tabela da estimativa de dimensionamento da distribuição da carga das horas técnicas por perfil profissional, para a execução dos serviços descritos pelo prazo de 12 meses.

6.20.2 A tabela abaixo apresenta o resultado do dimensionamento realizado:

Nível	Perfil de serviço	Experiência mínima (anos)	Quantidade estimada de horas de serviço técnico (HST)
1	Gerente de Projetos, Desenvolvedor Power BI, Desenvolvedor Sharepoint, Desenvolvedor Power Apps e Power Automate, Capacitador de Soluções Microsoft	1	3840
2	Gerente de Projetos, Desenvolvedor Power BI, Desenvolvedor Sharepoint, Desenvolvedor Power Apps e Power Automate, Capacitador de Soluções Microsoft	3	3840
Total			7680

6.21 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO

6.21.1 Para fins da Qualificação Técnica necessária para habilitação, a licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica e/ou de Desempenho Anterior emitidos em seu nome e fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, contento, no mínimo, a totalidade de 3.840 horas de serviços, segmentada conforme abaixo:

I. 2.560 (duas mil e quinhentas e sessenta) horas de prestação de serviços para desenvolvimento de Soluções de BI com acesso através de diversos tipos de dispositivos, sem a necessidade de customizações adicionais, contemplando painéis de controle intuitivos, utilizando as ferramentas seguintes: Integration Services, Reporting Services, Analysis Services e PowerBI.

II. 1.280 (um mil duzentos e oitenta) horas de prestação de serviços capacitação em produtos Microsoft, listados no item 5.1.

6.21.2 A comprovação poderá estar presente de um único atestado ou em uma composição.

6.21.3 Apresentar carta da Fabricante Microsoft, na fase de habilitação, comprovando ser Parceira Microsoft.

6.21.4 A comprovação de Parceiro Certificado Microsoft na categoria “MODERN WORK”, pela licitante, deverá ser efetuada mediante a apresentação de documentos hábeis, tais como: contrato ou carta de certificação de parceria, emitidos em nome da licitante pelo respectivo fabricante, publicações na imprensa ou documento equivalente, sendo e que serão averiguadas através do link: <https://appsource.microsoft.com/pt-BR/marketplace/partner-dir>

6.21.5 A licitante deverá comprovar expertise conforme site da fabricante Microsoft em pelo menos três serviços listados abaixo:

- Consulting
- Custom solution
- Deployment or Migration



- Project management
- Training

6.21.6 A licitante deverá comprovar expertise conforme site da fabricante Microsoft em pelo menos três produtos listados abaixo:

- Developer Tools
- Microsoft 365
- Power BI
- Sharepoint
- Teams

6.21.7 Apresentar declaração subscrita por representante legal da licitante elaborada em papel timbrado, de que apresentará quando solicitado, a comprovação de que possui profissionais capacitados e disponíveis para atender todas as etapas do projeto.

6.21.8 Os documentos necessários à participação na presente licitação deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, admitida à nomenclatura técnica específica.

6.22. VISITA TÉCNICA

Caso o licitante se disponha a realizar visita presencial, a qual não é obrigatória, deverão ser observadas as seguintes premissas:

I. agendar previamente, com pelo menos 01 (um) dia útil de antecedência, podendo ocorrer de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 16 horas;

II. a visita poderá ocorrer em até 03 (três) dias úteis antes da data marcada para a abertura da licitação.

A visita técnica tem como objetivo obter total conhecimento da infraestrutura e dos requisitos tecnológicos existentes, verificar as condições locais, avaliar a quantidade e a natureza dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários à realização do objeto da contratação, permitindo aos interessados colher as informações e subsídios que julgarem necessários para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

6.23 REQUISITOS DOS PROFISSIONAIS TÉCNICOS

6.23.1 Os profissionais deverão atender aos requisitos e qualificações listados nesse item.

6.23.2 O tempo de experiência mínima requerida dos profissionais será de acordo com o quadro abaixo:

Nível do Profissional	Experiência mínima (em anos)
Nível 1	1
Nível 2	3

6.23.3 A experiência profissional deverá ser comprovada com a apresentação de cópia de: certificações requeridas, certificados em treinamentos nas ferramentas especificadas, carteira de trabalho, ficha de registro de empregado, ou outro documento hábil.



6.23.4 Curriculum vitae, se apresentado, deverá ser acompanhado de comprovação das informações relatadas, por documentos.

6.23.5 Todos os profissionais alocados deverão conhecer as áreas de Processos, Modelagem de Negócio, Gerenciamento de Projeto, Análise de Requisitos, Análise e Projeto do Sistema, Programação, Manutenção de Software, Teste, Gerenciamento de Configuração e Mudança, Implantação e Transferência de Conhecimento.

6.24 GERENTE DE PROJETO

I. Qualificações mínimas exigidas

- Ensino Superior completo em Engenharia, Ciência da Computação, Tecnologia da Informação, Administração, Ciências Exatas ou Gestão Pública;
- Ter certificação PMP (Project Management Professional), válida, concedida pelo PMI (Project Management Institute) **OU** pós-graduação em Gestão de Projetos;
- Sólidos conhecimentos do guia PMBOK abrangendo todos os processos de gerenciamento de projetos: Iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle e, encerramento, para o projeto todo assim como para cada macro atividade;

II. Experiência e domínio em:

- Administração de riscos;
- Condução de reuniões;
- Dimensionamento e estimativa de recursos de sistemas;
- Domínio de Técnicas de redação;
- Elaboração de Propostas;
- Elaboração de Relatórios e Apresentações;
- Habilidade de comunicação;
- Liderança e habilidade na administração de conflitos;
- Monitoramento de Projeto;
- Negociação;
- Planejamento e Programação de Projeto;
- Seleção e Avaliação de Pessoal para compor a equipes de projetos.

6.25 DESENVOLVEDOR POWER BI

I. Qualificações mínimas exigidas:

- Ensino Superior completo em Ciência da Computação, Tecnologia da Informação, Análise e desenvolvimento de sistemas, Sistemas de Informação, Tecnologia de Banco de Dados;



24200000949969

- Possuir uma das seguintes certificações abaixo: o MCSA: SQL 2016 BI Development; o MCSA: BI Reporting o Microsoft Certified: Azure Data Scientist Associate o Microsoft Certified: Azure Data Engineer Associate; Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate

II. Experiência e domínio em:

- Experiência em modelagem de bancos de dados relacional e multirrelacional;
- Experiência em arquitetura das camadas de ETL e OLAP;
- Conhecimento de técnicas de identificação dos requisitos de tratamento de dados e qualidade dos dados;
- Conhecimento de processos de extração, transformação e carga (ETL) dos dados para o DW, incluindo o conjunto de regras para o tratamento, integração e limpeza dos dados;
- Experiência em desenvolvimento dos pacotes ETL e cubos de dados utilizando as ferramentas da plataforma SQL Server 2012 ou superior;
- Experiência em tuning de queries, otimização de processos ETL e processamento dinâmico de partições;
- Análise de gaps (diagnóstico da situação atual, identificação de gaps para a situação pretendida/desejada e recomendação de plano de ação);
- Aplicação de treinamento (transferência de conhecimento);
- Conhecimento de ferramentas Scoop, Kafka, Databricks, Spark, Hadoop, HDFS, HIVE, HBase, CosmosDB, Cloud Pubsub, Cloud Big Table, Cloud Big Query, Desenvolvimento em Python e R;
- Conhecimento e experiência em otimização de queries;
- Conhecimento e experiência na ferramenta Power BI;
- Conhecimentos de implementação de métodos estatísticos e análise preditiva; • Conhecimentos em MS-SQL e modelagem de dados;
- Documentação de soluções;
- Elaboração de dicionário de dados e de indicadores;
- Elaboração de manuais técnicos e para usuários;
- Elaboração de matriz: Métrica e Dimensão (cruzamentos);
- Elaborar, validar e construir relatórios e dashboards;
- Especificação de ETL;
- Experiência com análise e desenvolvimento de indicadores de BI e relatórios e Power BI
- Experiência em análise de dados para apoio a tomadores de decisão na geração de informações – realizar Datamining (“what-if”) e análises estatísticas (Analytics) a partir de Data Warehouses e Data Marts construídos;



- Modelagem de soluções analíticas;
- Modelagem dimensional de dados;
- Possuir boa base em matemática e raciocínio lógico;
- Desejável experiência de integração com solução de georreferenciamento.

6.26 CAPACITADOR DE SOLUÇÕES MICROSOFT

I. Qualificações mínimas exigidas:

- Ensino Superior completo em áreas relacionadas à Tecnologia da Informação, como Ciência da Computação, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, ou experiência equivalente na área.
- Experiência comprovada em treinamento e capacitação em soluções Microsoft, com foco em Teams, OneDrive e SharePoint.

II. Experiência e domínio em:

- Condução de treinamentos e capacitações presenciais e virtuais.
- Elaboração de material didático, manuais e tutoriais para usuários.
- Experiência em avaliação de necessidades de treinamento e desenvolvimento de planos de capacitação.
- Domínio das funcionalidades avançadas do Microsoft Teams, OneDrive e SharePoint.
- Habilidade em identificar e abordar as necessidades específicas dos usuários em relação às soluções Microsoft.
- Conhecimento em métodos de aprendizado e técnicas de ensino.
- Capacidade de adaptação a diferentes estilos de aprendizagem e níveis de conhecimento dos usuários.
- Familiaridade com ferramentas de análise de dados para avaliação do impacto dos treinamentos e eficácia das capacitações.

III. Responsabilidades:

- Desenvolver e conduzir programas de treinamento e capacitação contínua para usuários das soluções Microsoft, com foco principal em Teams, Forms, Power Automate, Planner, Lists, OneDrive e SharePoint.
- Personalizar os treinamentos de acordo com as necessidades específicas de cada equipe e departamento.
- Criar materiais de treinamento, como guias, vídeos e tutoriais, para suporte contínuo dos usuários.
- Avaliar regularmente a eficácia dos treinamentos e ajustar os programas de capacitação conforme necessário.
- Fornecer suporte técnico e esclarecimento de dúvidas aos usuários após os treinamentos.
- Manter-se atualizado sobre as atualizações e novas funcionalidades das soluções Microsoft e incorporá-las aos programas de treinamento.
- Colaborar com os administradores das soluções Microsoft para garantir uma integração eficiente entre os treinamentos e a configuração das plataformas.

6.27 DESENVOLVEDOR EM POWER APPS e POWER AUTOMATE



I. Qualificação mínima exigida em:

- Ensino Superior completo em Engenharia, Ciência da Computação, Tecnologia da Informação, Análise e desenvolvimento de sistemas;
- Conhecimento em desenvolvimento de Power Automate e Power Apps;

II. Experiência e domínio em:

- Conhecimentos em .NET C#;
- Javascript;
- Experiência em desenvolvimento para projetos do Microsoft Dynamics CRM (Desenvolvimento de .Net Plugins, Fetch XML, JavaScript e Windows Services);
- Experiência em integração entre sistemas;
- Experiência em CSS e HTML;
- Experiência em implantação, desenho de processos e levantamento de requisitos;
- Elaboração de especificação funcional;
- Elaboração de planos de teste;
- Elaboração de especificação técnica;
- Experiência em customizações da solução;
- Prototipação de telas de novas funcionalidades;

6.28 DESENVOLVEDOR SHAREPOINT

I. Qualificação mínima exigida:

- Ensino Superior completo em Engenharia, Ciência da Computação, Tecnologia da Informação. Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas ou Ciências Exatas.

II. Experiência e domínio em:

- Instalar, configurar e customizar todas as funcionalidades necessárias do Sharepoint Online para o perfeito funcionamento do ambiente SES.
- Desenvolver rotinas e aplicativos para Arquitetura Cliente-Servidor utilizando linguagens de programação e ferramentas Visual Studio, ASP, Visual C#,MS SQL.
- Desenvolver rotinas e aplicativos para Arquitetura Internet utilizando linguagens de programação e ferramentas Visual Studio, XML, HTML, ASP, ASP.NET, DHTML, UML, Web Services, Visio, .NET, Javascript, ODBC, SOAP, MOF.
- Desenvolver rotinas e aplicativos em nuvem utilizando tecnologias disponibilizadas pela Microsoft.
- Experiência em implementação de soluções em nuvens.



- Viabilizar transferências de dados, aplicações e cargas entre ambientes Sharepoint on-premise e Sharepoint Online.
- Experiência em migração de Sharepoint On-premises para Sharepoint Online.
- Executar atividades relacionadas com manutenção corretiva e evolutiva.
- Compreender necessidades técnicas dos serviços solicitados pelo cliente, ter habilidade para resolver problemas.
- Definir e implementar regras de negócio.
- Elaborar documentação do sistema.
- Desenvolvimento de protótipos funcionais.
- Apoio na elaboração, revisão, verificação, preparação e implementação de modelos de negócios.
- Apoio ao planejamento e execução de programas de testes de aplicações.
- Implementação de padrões definidos de interface.
- Elaborar documentação técnica dos sistemas desenvolvidos.
- Elaborar manuais para usuários.

7. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços deverão ser solicitados por Ordem de Serviço (OS) definida pela CONTRATANTE.

7.2. A Ordem de Serviço deverá indicar, obrigatoriamente, o escopo de Projeto contendo as etapas previstas, a descrição de atividades e produtos entregáveis previstos para cada etapa, o cronograma/backlog inicial de desenvolvimento dos trabalhos, a quantidade de horas técnicas previstas por perfil profissional dimensionado, o perfil dos profissionais.

7.3. Antes da emissão de cada OS será realizada reunião com a participação da SES e da CONTRATADA para definição do escopo detalhado dos serviços, e após, a CONTRATADA deverá, no prazo estipulado pela SES, assinar a OS.

7.4. Pontos de controle podem ser registrados em cronograma acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, durante a elaboração da ordem de serviço.

7.5. A CONTRATADA deverá comprovar, para cada Ordem de Serviço, a qualidade técnica e conhecimento dos profissionais que executarão os serviços, ficando a critério da CONTRATANTE a aceitação ou não dos profissionais, conforme as certificações, habilitação técnica e experiência dos profissionais definidos nesse Termo. Para a verificação da regra acima, a CONTRATANTE poderá realizar entrevista dos profissionais indicados pela CONTRATADA. Por razões de eventual insuficiência de profissionais no mercado com as certificações, formação ou experiência exigidas, a CONTRATANTE se reserva, excepcionalmente, ao direito de aceitar profissionais que foram previamente avaliados e não aprovados.



7.6. Os serviços deverão ser liberados somente após aprovação, pelo demandante, da Ordem de Serviço (OS).

7.7. Ao final de cada serviço/projeto demandado, a CONTRATANTE, através da área demandante, deverá dar o aceite, na própria OS, das funcionalidades definidas na Ordem de Serviço, atestando a conformidade dos serviços que tenham sido previstos no cronograma.

7.8. Os pagamentos serão mensais subsequentes às OS entregues e aceitas pela CONTRATANTE no mês anterior.

7.9. Para serviços com prazo de execução acima de 30 (trinta) dias, a primeira medição corresponderá aos serviços executados no período compreendido entre a data autorizada para início dos serviços na Ordem de Serviço (OS) e o último dia do respectivo mês. As demais medições corresponderão aos serviços executados do primeiro dia ao último dia do mês seguinte e assim, sucessivamente, até o término dos trabalhos.

7.10. Não há, por parte da CONTRATANTE, nenhuma obrigação de consumo da totalidade do volume de HSTs ao longo da vigência do contrato, sendo este apenas uma estimativa de consumo máximo para o período.

7.11. O consumo de HSTs deste serviço se dará após aceitação das respectivas entregas, devendo o faturamento ser encaminhado apenas após o devido aceite na OS

7.12. Na hipótese de haver prorrogação contratual, o saldo de horas anuais não será cumulativo.

7.13. Nos preços apresentados já deverão estar computados todos os custos decorrentes da prestação dos serviços, objeto da licitação e incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e deslocamento de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto contratado.

7.14. Será permitida a subcontratação de até 30% para os perfis de profissionais descritos no Termo de Referência, com exceção dos Gerentes de Projetos.

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, registrados e aprovados (OS aceitas pela CONTRATADA), considerando-se o atendimento aos requisitos níveis mínimos de serviço.

8.2. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE mensalmente, considerando-se as OS fechadas e aceitas dentro do mês.

8.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do aceite das Ordens de Serviços (OS), nos seguintes termos:

I. No prazo de até 5 dias corridos do encerramento do mês, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

II. No prazo de até 5 dias corridos a partir do recebimento da documentação comprobatória acima mencionada, o Gestor do Contrato deverá:

- Realizar a análise das OS, dos relatórios e de toda a documentação apresentada;



- Aprovar ou recusar no formulário da Ordem de Serviços os serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- Caso a OS seja aceita, comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor de direito
- Caso a OS seja recusada, comunicar a empresa dos critérios que não foram atendidos e solicitar à CONTRATADA os devidos ajustes, até que sejam sanadas possíveis inconformidades.

8.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

8.5. A CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA as horas efetivamente executadas e atestadas a cada mês, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste documento, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

9. SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

As atividades de suporte técnico e sustentação evolutiva, corretiva e preventiva dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho e qualidade, que comporão os níveis mínimos de serviços (SLA – Service Level Agreement) estabelecidos pela SES. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar a qualidade dos serviços e o cumprimento dos prazos contratados. A pontuação atribuída aos itens indicados no formulário de avaliação do nível de serviços prestados deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO MENSAL DE NÍVEL DE SERVIÇOS			
COMPETÊNCIA:			
ITEM AVALIADO	PONTUAÇÃO	FATOR DE DESCONTO	TOTAL
TEMPO DE RESPOSTA AOS INCIDENTES			
OBSERVAÇÕES:			

A pontuação atribuída aos itens indicados no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

- I - Deverá ser atribuído 1 ponto ao item avaliado como “CONFORME”;
- II - Deverá ser atribuído 0,5 pontos ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;
- III - Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;



IV - A nota final, entre 0 (zero) e 10 (dez), corresponde ao somatório da pontuação atribuída aos itens avaliados multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número de itens avaliados.

A aplicação dos percentuais de desconto na fatura estão definidos na **CGL 17.1 da Folha de Dados**.

Os percentuais incidentes nas multas moratórias estão definidos no item **23 - “Das infrações e sanções administrativas”** do Edital.

I. Serão definidos como Incidentes, os erros ocorridos na operação normal de um sistema, sítio ou portal, bem como comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações definidas.

II. A correção dos incidentes compreende as atividades de diagnóstico, análise e implantação de nova versão corrigida, se for o caso. Consiste também em remover definitivamente os defeitos apresentados, recolocando o sistema, sítio ou portal em seu pleno estado de funcionamento.

III. O atendimento para correção de erros deverá seguir a Tabela de Prazos de Atendimento contados a partir da data da notificação:

Tipo de Ocorrência	Severidade do Erro	Prazo para início do atendimento	Prazo de retorno para comportamento adequado	Prazo para solução definitiva do erro
Comportamento inadequado do sistema, sítio ou portal	Alta	Até 2 horas	Até 8 horas	Até 48 horas
	Baixa	Até 4 horas	Até 16 horas	Até 96 horas

IV. Alta Severidade: Incidente que afeta a disponibilidade do sistema, sítio ou portal e/ou comprometimento grave de funcionalidade ou de dados ou de ambiente.

V. Baixa Severidade: Incidente do sistema, sítio ou portal de pequeno ou nenhum comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente.

VI. Prazo de Retorno para Comportamento Adequado: Tempo decorrido entre a notificação efetuada pela SES e a recolocação do sistema, sítio ou portal em estado de funcionamento adequado.

VII. Prazo para Solução Definitiva do Erro: Tempo decorrido entre notificação efetuada pela SES e a efetiva solução do incidente para que o sistema, sítio ou portal fique em seu pleno estado de funcionamento.

VIII. A solução definitiva do erro se dará somente após a eliminação da causa de sua origem (ou Causa Raiz).

IX. Após a Análise da Causa Raiz (RCA), a CONTRATADA, deverá submeter à validação da SES, documento contendo o cronograma e o detalhamento técnico das providências para solução. Sendo aprovado, o documento deverá ser assinado pelas partes.

X. O término dos prazos mencionados acima será considerado apenas se houver aceite pela SES. Não ocorrendo o aceite, a solução apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo.



XI. As ocorrências de incidentes serão notificadas ao Gerente de Projetos da CONTRATADA para a devida correção, sem prejuízo da apuração dos Indicadores de Nível de Serviço, sendo que a notificação a SES deverá ser realizada com o detalhamento das ocorrências apresentadas, inclusive aos usuários.

10. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

10.1. É de responsabilidade da CONTRATANTE:

I. Dotar a infraestrutura para os ambientes Microsoft a serem utilizados na fase de projeto e produção, sendo disponibilizado via nuvem Microsoft, cabendo a disponibilização imediata após a contratação.

II. Disponibilizar servidores adequados, de acordo com os dimensionamentos realizados.

III. Permitir acesso ao ambiente Microsoft da SES, a partir do escritório da CONTRATADA, durante a fase de projeto.

IV. Disponibilizar pessoa responsável pela administração da infraestrutura dos ambientes Microsoft para atuar como interlocutor entre o projeto e a empresa detentora da infraestrutura.

V. Garantir infraestrutura de rede requerida para operação adequada das ferramentas.

VI. Implementar os procedimentos de 'back-up / restore' estabelecidos pelo projeto.

VII. Suportar quaisquer funcionalidades dos sistemas internos e externos, que interajam com as ferramentas.

VIII. Configurar dispositivos de impressão.

IX. Garantir a administração e operação da Infraestrutura ao longo do projeto.

X. Apoiar na execução de testes de desempenho e de carga no ambiente produtivo.

XI. Adequar os equipamentos e ou softwares dos usuários para utilização das soluções.

10.2. É de responsabilidade da CONTRATADA:

I. Execução de cópias dos softwares que forem necessárias durante a execução do projeto.

II. Fornecer suporte técnico necessário durante os projetos.

III. Disponibilizar equipamentos para a execução das atividades de seus consultores.

IV. Elaborar o Plano de Gerenciamento conjunto com a equipe da SES;

V. Elaborar o Plano de Gerenciamento de Cronograma de forma a atender as demandas da SES;

VI. Apresentar Plano de Gerenciamento de Requisitos;

VII. Elaborar Matriz de Rastreabilidade de Requisitos;

VIII. Garantir que Termo de Transição do Produto seja formalmente estabelecido entre as partes;



24200000949969

IX. Documentar todo o processo de levantamento, mapeamento, parametrizações e configurações efetuados durante o decorrer do projeto a fim de atender o pleno funcionamento da solução implantada.

X. Definir em conjunto com a SES o Plano de Comunicação;

XI. Fornecer e detalhar pontos críticos que porventura surjam;

XII. Fornecer documentação de todas as configurações e parametrizações;

XIII. Fornecer relatórios de andamento do projeto, a cada etapa do processo de implantação;

XIV. Transmitir aos técnicos e usuários envolvidos na implantação, o conhecimento necessário ao uso eficiente e eficaz da solução.

XV. Providenciar a correção das deficiências apontadas pela SES nas fases de testes e homologação;

XVI. Garantir, para os projetos que implementar, durante a vigência do contrato, todo e qualquer tipo de manutenção decorrente de erros ou falhas cometidas na realização dos serviços que constem da documentação de homologação, sem ônus adicionais. Essas manutenções compreendem a correção de erros ou falhas cometidas pela CONTRATADA no decorrer do desenvolvimento e/ou implementação/manutenção dos serviços que estejam cobertos no período de garantia. Esses tipos de manutenções terão seu ônus coberto pela CONTRATADA;

XVII. As solicitações que vierem a ser requeridas após o levantamento e a especificação realizada pela CONTRATADA poderão ser agregadas desde que, eventualmente, sejam revistos os prazos e horas das atividades anteriormente estimadas e redefinidas as prioridades de atendimento.

11. DA CESSÃO DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

11.1. A CONTRATADA não poderá, no todo ou em parte, ceder ou transferir as obrigações do contrato que vier a ser firmado entre as partes, bem como não poderá ceder, transferir ou onerar seus direitos.

11.2. Pertence à SES os direitos de propriedade intelectual referente às customizações relativas ao produto implementado, ficando a CONTRATADA impedida de reproduzir o software, distribuí-lo ou comercializá-lo a terceiros, no todo ou em parte sem prévia autorização da SES;

11.3. A CONTRATADA deverá, em fase de conclusão da prestação de serviços à CONTRATANTE, fornecer em meio magnético os códigos fonte desenvolvidos, toda a documentação técnica, bem como a base de dados dos atendimentos efetuados, nas condições e formato a serem estabelecidos em acordo com a CONTRATANTE, de forma a garantir a continuidade dos serviços

12. TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE

12.1. A CONTRATADA se obriga a se adequar e cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), ou outra que a substituir, adotando as práticas exigidas quando da sua entrada em vigor, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar



ao CONTRATANTE, seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

12.2. A CONTRATADA deve incluir Cláusula de Confidencialidade da Informação no contrato para seus funcionários e / ou prepostos.

12.3. Qualquer informação ou material que a CONTRATANTE coloque à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratada como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

12.4. A CONTRATADA se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito da CONTRATANTE, reservando-se a esta o direito de verificar a total destruição dos mesmos. O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.

12.5. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes da CONTRATANTE para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pela CONTRATANTE, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante a CONTRATANTE pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando a CONTRATANTE de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.

12.6. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada quando divulgar, a terceiros, informações que tenham sido liberadas expressamente pela CONTRATANTE para tal fim, ou dadas a público ou a terceiros.

12.7. A CONTRATADA deverá conceder permissão de acesso somente a usuários autorizados. Usuários não autorizados não podem ter qualquer acesso, formal (entrada via tela de login) ou informal (tentativa de acessar URL diretamente pelo browser);

12.8. A CONTRATADA deverá atribuir definição clara dos papéis e atribuições dos usuários dentro do contexto de negócio. Ela deverá permitir a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos;