



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA ESTADUAL
DIVISÃO DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES FISCAIS**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DADOS DO COMPRADOR

ÓRGÃO/ENTIDADE: SEFAZ RS – SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
LOCALIZAÇÃO: AV. MAUÁ, 1155, CENTRO HISTÓRICO, CEP 90030-080, PORTO ALEGRE/RS

2. DESCRIÇÃO DA AQUISIÇÃO

CONTRATATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ARQUITETO DE SOLUÇÕES IBM COGNOS ANALYTICS 11.0 E SUPERIORES.

3. OBJETO E QUANTIDADE

Objeto	Quantidade de horas (anual)
Arquiteto de Soluções IBM Cognos Analytics 11.0 e superiores	700

4. REQUISITOS DO OBJETO

- 4.1. Os serviços relacionados ao objeto desta especificação técnica compreendem:
- 4.1.1. Levantamento técnico e funcional para construção e manutenção de soluções de *Business Intelligence* (BI) e *Business Analytics* (BA).
 - 4.1.2. Planejamento e definição da arquitetura de infraestrutura adequada para suportar as soluções de BI e BA.
 - 4.1.3. Planejamento e definição dos processos de garantia da disponibilidade das soluções de BI e BA.
 - 4.1.4. Instalação, configuração e atualização de versão de soluções IBM Cognos Analytics 11.0 e superiores.
 - 4.1.5. Planejamento e implementação da integração de soluções IBM Cognos Analytics com a solução de autenticação de usuários adotada pela CONTRATANTE.
 - 4.1.6. Orientação e apoio à área de TI da CONTRATANTE no desenvolvimento de soluções seguindo as melhores práticas recomendadas pelo fabricante da ferramenta IBM Cognos Analytics.



23140400340586



- 4.1.7. Configuração de registros de acessos de usuários, bem como da execução de painéis e relatórios (Logs de acesso).
- 4.1.8. Orientação e apoio à área de TI da CONTRATANTE no desenvolvimento de soluções para acompanhamento do uso dos painéis e relatórios disponibilizados no Portal IBM Cognos.
- 4.1.9. Transferência de conhecimento.
- 4.1.10. Consultoria, mentoring e workshop para as equipes da CONTRATANTE no que tange o uso otimizado do IBM Cognos Analytics.
- 4.1.11. Elaboração da documentação comprobatória da prestação do serviço.

5. REQUISITOS DA CONTRATADA E PROFISSIONAIS

- 5.1. Requisitos constantes da folha de dados.

6. REQUISITOS DE TECNOLOGIA

- 6.1. A CONTRATANTE mantém em seu portfólio de soluções contratos de licenças do IBM Cognos Analytics há, pelo menos, 5 anos.
- 6.2. O software IBM Cognos está hospedado em ambiente on premise da Secretaria da Fazenda mantido na PROCERGS.
- 6.3. Tecnologia de autenticação de usuários usada pela contratante no ambiente Cognos é desenvolvida pela PROCERGS, que é a proprietária. Existe uma customização no software IBM Cognos para autenticação de usuários com a tecnologia proprietária PROCERGS.

7. EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

- 7.1. O serviço poderá ser executado de forma remota, de acordo com os padrões e políticas de acesso aos ambientes da CONTRATANTE, internamente nas instalações SEFAZ-RS ou nas dependências de seus fornecedores.
- 7.2. Há possibilidade da CONTRATANTE, e somente esta, solicitar execução presencial do serviço.
- 7.3. A CONTRANTE poderá solicitar, durante o período de 12 meses do contrato, dois (02) dias de execução presencial, sendo dias consecutivos ou não, de acordo com a Ordem de Serviço emitida para este fim.
- 7.4. Qualquer hipótese de execução presencial será realizada na cidade de Porto Alegre-RS.
- 7.5. A CONTRATADA, quando em execução de forma remota, deve prover os meios materiais, como equipamentos, softwares e rede para se comunicar com o ambiente da SEFAZ-RS.
- 7.6. As demandas serão abertas pela CONTRATANTE mediante Ordens de Serviço emitidas diretamente ao CONTRATADO, de acordo com os padrões da CONTRATADA a ser definido na execução contratual.
 - 7.6.1. Cada Ordem de Serviço deve conter, além da caracterização do contratado e do contrato, as seguintes informações:
 - 7.6.1.1. Descrição da demanda;
 - 7.6.1.2. Prazo estipulado de entrega do produto ou realização do serviço;
 - 7.6.1.3. Responsável pela solicitação;



- 7.7. Para cada ordem de serviço recebida, a CONTRATADA deverá retornar em até 3 dias úteis o documento com sua proposta detalhando o serviço, especificando as condições de atendimento, definindo o escopo previsto, a quantidade de horas e seu respectivo valor e, se for o caso, cronograma aberto em etapas para realização do serviço.
- 7.8. Fica a CONTRATADA responsável por formalizar demanda no portal da fabricante do produto, IBM Brasil, sempre que houver situação que caracterize suporte da fabricante em garantia.
- 7.9. Os serviços demandados somente poderão ser iniciados após a aprovação formal da CONTRATANTE por escrito.
- 7.10. Os serviços somente serão considerados concluídos após o aceite da CONTRATANTE por meio da emissão do termo de recebimento.
- 7.11. Os serviços da contratada estarão submetidos ao prazo de garantia de 90 dias corridos a partir do aceite formal da contratante.
- 7.12. Sempre que a CONTRATANTE tiver evidências de alguma inconformidade nas implementações realizadas, quando de um serviço entregue pela contratada e aceito formalmente pela contratante, dentro do período de garantia da demanda, deverá reportá-la à CONTRATADA.
- 7.13. Caso as inconformidades não sejam tratadas imediatamente, como prazo para solução foram estabelecidos níveis mínimos de serviço, de acordo com níveis de gravidade definidos, conforme segue:

Gravidade	Prazo de atendimento (máximo)	Prazo de solução (máximo)
Crítica	04 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas
Grave	04 (quatro) horas	48 (quarenta e oito) horas
Não grave	24 (vinte e quatro) horas	07 (sete) dias corridos

- 7.14. Classificação dos tipos de inconformidade quanto à gravidade:

Inconformidades Tipo Crítica	
Tipo	Descrição
CT-C1	Instabilidade no portal IBM Cognos, com erros que impeçam a plenitude do seu uso pelos usuários

Inconformidades Tipo Grave	
Tipo	Descrição
CT-G1	Portal IBM Cognos com erro ou indisponível para os usuários
CT-G2	Não atendimento de requisitos de segurança
CT-G3	Perda de objetos criados pelos usuários no Portal IBM Cognos

- 7.15. As demais inconformidades que não se enquadrarem nos tipos Crítica ou Grave serão classificadas como Não Grave.
- 7.16. Caso haja, em um mesmo serviço objeto de ordem de serviço, mais de uma inconformidade identificada pelo contratante, este formalizará somente a de maior criticidade, e todas as inconformidades se sujeitarão ao prazo de atendimento e solução daquela.
- 7.17. O não atendimento dos níveis mínimos de serviço definidos geram descontos na fatura, conforme item específico de não atendimento e devidamente formalizado pela contratante via termo aditivo ao termo de recebimento da ordem de serviço;
- 7.18. Os referidos descontos na fatura, por item de não atendimento de inconformidade, são definidos a seguir:



Criticidade	Prazo de atendimento (máximo)	Desconto por descumprimento do PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo para solução (máximo)	Desconto por descumprimento do PRAZO DE SOLUÇÃO
Crítica	04 (quatro) horas	2% do valor de faturamento da OS de origem do serviço	24 (vinte e quatro) horas	8% do valor de faturamento da OS de origem do serviço
Grave	04 (quatro) horas	2% do valor de faturamento da OS de origem do serviço	48 (quarenta e oito) horas	6% do valor de faturamento da OS de origem do serviço
Não grave	24 (vinte e quatro) horas	2% do valor de faturamento da OS de origem do serviço	07 (sete) dias corridos	3% do valor de faturamento da OS de origem do serviço

- 7.19. Para fins de gestão do nível de serviço definido no item 7.18:
- 7.19.1. O prazo para solução de inconformidade inicia imediatamente após a formalização da situação de inconformidade pela contratante.
- 7.19.2. A aferição dos tempos de resposta efetiva será tempestiva à abertura da ordem de serviço.
- 7.19.3. A incorrência de desconto na fatura, conforme item 7.18, será formalizada para a CONTRATADA, inclusive com motivação, pela CONTRATANTE, em ordem de serviço e termo de recebimento posteriores ao evento.
- 7.19.4. Caracteriza descumprimento contratual, sem prejuízo da aplicação de descontos definidos neste termo de referência, a incorrência injustificada de 03 (três) atrasos em prazo de atendimento e/ou prazo de solução consecutivos no período de 12 meses, tempestivamente e devidamente notificados à empresa.
- 7.19.5. Caracteriza descumprimento contratual qualquer evento de atraso acima do dobro do prazo de atendimento definido no item 7.13.
- 7.19.6. Caracteriza descumprimento contratual dois (02) eventos de atraso acima do dobro do prazo de solução definido no item 7.13.
- 7.19.7. Eventuais justificativas para atrasos nos prazos de atendimento e de solução serão deliberadas pela CONTRATANTE a cada evento, mediante provocação da contratada.
- 7.19.8. Se acatada a justificativa da contratada, afastar-se-á o enquadramento do evento como descumprimento contratual.
- 7.19.9. Caso o serviço objeto da ordem de serviço não tenha apresentado inconformidades dentro do prazo de garantia, ou eventuais inconformidades tenham sido tratadas dentro dos prazos definidos no item 7.18, não haverá qualquer subtração do valor a ser faturado.
- 7.20. A prioridade é que a prestação do serviço, mesmo quando do esforço de resolução de inconformidades, seja realizada dentro do horário de expediente da contratante.
- 7.21. No caso de inconformidades do tipo crítica ou grave, ou seja, que cause instabilidade ou indisponibilidade do portal IBM Cognos, o horário de atendimento não ficará adstrito ao horário de expediente normal da SEFAZ/RS ou da PROCERGS. Nesses casos, a execução do serviço poderá se estender para além das 18 horas, iniciar antes



23140400340586



das 8:30 horas, ou não ser suspenso entre 12 horas e 13:30 horas, incluído finais de semana e feriados, sempre em benefício do cumprimento do prazo máximo definido para restabelecimento do portal IBM Cognos.

- 7.22. Para situações excepcionais em relação ao item 7.20, em que seja necessário a suspensão do prazo para restabelecimento do portal, a contratante deliberará mediante provocação da contratada.
- 7.23. Toda ordem de serviço com aceite formal da contratante passará para trâmites de faturamento.
- 7.24. O pagamento pelo serviço prestado será realizado no prazo de dez (10) dias úteis após o ateste de conformidade da Nota Fiscal e da fatura pela contratante.

8. CLÁUSULAS GERAIS DO SERVIÇO

- 8.1. As horas não utilizadas no período contratual não serão pagas.
- 8.2. A falta, a qualquer tempo, de quaisquer dos documentos exigidos neste termo de referência, probatórios de qualificação ou experiência da empresa e/ou de seus profissionais, ensejará o afastamento do profissional deste contrato e/ou a anulação do contrato por inabilitação da empresa contratada.
- 8.3. A CONTRATADA deverá manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros, especialmente observando os ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- 8.4. Os profissionais alocados pela CONTRATADA para prestar os serviços à CONTRATANTE deverão tomar ciência e assinar, previamente a qualquer execução, o termo de confidencialidade constante do Anexo I deste termo de referência;
- 8.5. Todo e qualquer código fonte que for utilizado para prestação do serviço será de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, mesmo após a finalização do contrato.
- 8.6. A prestação do serviço, seja em tempo de atendimento de ordem de serviço, seja em tempo de garantia, bem como quando de atendimento presencial nas dependências da SEFAZ/RS ou da PROCERGS, deve ocorrer em dias e horários de expediente normal da contratante, salvo exceções contidas no item 7.21.
- 8.7. A contratante tem expediente normal de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 12h00min e das 13h30min às 18h00min.
- 8.8. Caso ocorra indisponibilidade ou instabilidade no portal IBM Cognos da contratante, ou se necessárias intervenções no ambiente ou software do IBM Cognos que causem indisponibilidade ou instabilidade momentânea ou programada, a execução dos serviços da contratada não ficará adstrita ao período de expediente normal constante do item 8.7.
- 8.9. Nos casos do item 8.8, nos quais as equipes de infraestrutura da SEFAZ/RS ou da PROCERGS, ou equipe técnica da DTIF/RE, exijam agendamento prévio para qualquer intervenção no ambiente IBM Cognos, deverá ser agendado com a devida antecedência com estes a execução do serviço.
- 8.10. Qualquer hipótese que seja necessário agendamento prévio para a execução dos serviços, especialmente quando de execução presencial, é da CONTRATADA a responsabilidade de realizar esse agendamento.



23140400340586



- 8.11. Nos casos de execução do serviço que não exijam agendamento prévio, a contratada poderá executar o serviço em qualquer horário de expediente das equipes de infraestrutura da SEFAZ/RS ou da PROCERGS, mas preferencialmente dentro do horário especificado no item 8.7.
- 8.12. Deverá ocorrer a transferência do conhecimento técnico referente ao serviço prestado, bem como aos requisitos específicos de infraestrutura, de modo que se tornem disponíveis para a contratante os métodos de produção, as tecnologias e demais fundamentos necessários para o entendimento pleno e manutenção da solução implantada.
- 8.13. A prestação do serviço em questão deverá estar aderente aos critérios de sustentabilidade constantes na IN CELIC/SPGG nº08/2020 e ao Decreto Estadual 56.106/2021, no que couber.





ANEXO I – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Eu, _____, CPF/MF nº _____,
contratado (a) pela empresa _____, com
sede na _____, CNPJ/MF
nº _____, para prestar serviços de
_____ na Secretaria da Fazenda do Estado (SEFAZ-RS),

CONSIDERANDO que na prestação dos serviços da função contratada poderei ter acesso a documentos, áudios e vídeos contendo informações confidenciais, tais como, ideias, métodos, pesquisas, relatórios, avaliações, conhecimentos técnicos, informações financeiras, informações de contribuintes, de cidadãos e de servidores públicos, informações sobre sigilo fiscal, bancos de dados e direitos de propriedade intelectual;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos 153, 154, 154-A, 154-B e 312 a 327 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, que instituiu o Código Penal, e tendo em vista a Lei federal nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispôs sobre a proteção da propriedade intelectual, e a Lei federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que dispôs sobre os direitos autorais; e

CONSIDERANDO o que os artigos 154-A e 154-B do Decreto-Lei nº 2.848/40 foram acrescentados ao Código Penal pela Lei federal nº 12.737, de 30 de novembro de 2012, que dispôs sobre a tipificação criminal de delitos informáticos,

DECLARO, por este Termo de Compromisso com a Segurança da Informação e sob as penas da lei, ter conhecimento de que:

1. as “informações confidenciais” deverão ser utilizadas exclusivamente na prestação dos serviços da função contratada;
2. as “informações confidenciais” não poderão ser divulgadas ou transmitidas a terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, sem a prévia e expressa autorização da SEFAZ-RS;
3. a SEFAZ-RS deverá ser comunicada, por escrito, sempre que determinada “informação confidencial” for requisitada por autoridade administrativa competente ou por ordem judicial, seja na condição de parte ou de testemunha, exceto quando o processo judicial for declarado em “Segredo de Justiça”;
4. a SEFAZ-RS é a proprietária exclusiva de todas as “informações confidenciais”, patentes, direitos autorais, segredos comerciais, marcas registradas e outros direitos de



- propriedade intelectual, vinculados ao exercício das suas atribuições e competências;
5. os recursos de processamentos, registros, relatórios, e-mails, softwares ou qualquer dado gerado ou armazenado nos sistemas de informação deverão ser utilizados estritamente para as atividades relacionadas com os objetivos da SEFAZ-RS;
 6. o Departamento de Tecnologia da Informação da SEFAZ-RS, a qualquer tempo, poderá monitorar e inspecionar as atividades desenvolvidas, especialmente os acessos e o uso de dados e de sistemas de tecnologia da informação e de comunicação; e
 7. a obrigação de cumprir com as políticas, diretrizes e procedimentos de segurança da informação da SEFAZ-RS, presentes e futuros, relacionados com as minhas atividades, inclui o zelo pela confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados e informações, os quais serão tidos como sigilo profissional.

DECLARO estar ciente de que a minha senha de acesso aos sistemas da SEFAZ-RS é pessoal e intransferível e de que qualquer ato praticado com o uso dela será de minha responsabilidade nos âmbitos administrativo, civil e penal, independente da responsabilização pessoal de terceiros.

DECLARO, ainda, estar ciente de que o descumprimento de qualquer disposição deste Termo de Compromisso com a Segurança da Informação ou da legislação em vigor constitui falta grave sujeita às seguintes sanções:

1. na esfera ADMINISTRATIVA, a imediata colocação do (a) contratado (a) à disposição da Empresa prestadora dos serviços;
2. na esfera CIVIL, o ressarcimento à Administração Pública na precisa extensão do dano apurado, consoante o disposto no art. 944 da Lei federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que instituiu o Código Civil Brasileiro, e na legislação pertinente; e
3. na esfera PENAL, as penas próprias estabelecidas para cada conduta delituosa, em especial as previstas nos artigos 153, 154, 154-A, 154-B e, no que couber, nos artigos 312 a 326, por força do artigo 327, todos do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal).

Porto Alegre, de de 202X.

PRESTADOR(A) DE SERVIÇOS



23140400340586



Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Fazenda
Receita Estadual



ARQUIVO

Documento: 48138246115520214925323629212416515710911923956192312082548219117198671972556324813.pdf

Descrição: TDR Dev IBM Cognos (vFinal3)

Tipo: .pdf

Documento assinado eletronicamente por:

NOME	DATA DA ASSINATURA	CPF	MATRÍCULA
Amelio Corso Favaretto	28/10/2024 14:29:00	830.568.660-49	DRPE - 434942302
Evelin Giuliana Lima	28/10/2024 14:32:00	266.322.238-00	DRPE - 311536402
Davi Leonardo Lorandi	28/10/2024 14:36:00	817.795.420-20	DRPE - 480631001

