



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
 Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
 CNPJ 01.962.045/0001-00

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 5/2025 - DTI**

**1. OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa especializada para serviços de manutenção, suporte e atualização relacionados aos produtos Qlik licenciados, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que são serviços padronizados com disponibilidade de acesso no mercado por intermédio de diferentes empresas fornecedoras.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável para até 5 anos (máximo de 5 anos, incluindo prorrogações), contados da data de assinatura do contrato. As licenças são perpétuas e dependem de contrato de manutenção, suporte técnico e atualização de versão para a continuidade do seu funcionamento.
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO ESPECIFICAÇÃO	Unid	Qtde	Período
1	Serviço de suporte técnico e atualização de versão para licença de uso do software Nprinting Server	Licença	1	12 meses
2	Serviço de suporte técnico e atualização de versão para licença perpétua Qlik Sense Enterprise Professional Users	Licença	20	12 meses

**2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. Histórico e Contexto da Solução de Business Intelligence (BI)**

- 2.1.1. Como grande parte das instituições públicas ou privadas, a AGERGS possui a necessidade de analisar uma enorme gama de dados produzidos por suas operações diárias, para auxiliar na priorização, definição de objetivos, mensuração de metas e auxiliar nas tomadas de decisão pelos seus gestores. Neste contexto, há mais de cinco anos, a AGERGS trabalha com soluções de TI para a integração e inteligência de negócios.
- 2.1.2. No ano de 2017, a AGERGS iniciou a implementação da solução de Business Intelligence na Diretoria de Tarifas para atender às constatações e recomendações provenientes do relatório da empresa Ernst & Young Auditores Independentes S/S. Atualmente a AGERGS necessita manter e continuar a expandir a solução de Inteligência de Negócios (Business Intelligence - BI) previamente adquirida em 2018. Com processo de implementação de Business Intelligence buscou-se, primordialmente, dois objetivos básicos: a melhoria da eficiência do trabalho regulatório e o ganho na transparência e celeridade dos processos. Embora a ferramenta em si já tenha sido adquirida, encontram-se etapas a serem realizadas, as quais, mesmo após a implantação completa, carecerão de melhorias contínuas, bem como a implantação para demais áreas reguladas pela AGERGS.

**2.2. Descrição Técnica dos Produtos Qlik**

2.2.1. A AGERGS utiliza dois produtos principais da Qlik em suas operações:

- 2.2.1.1. Qlik Sense Enterprise (QSE): Esta plataforma de Business Intelligence possibilita a criação de análises interativas e painéis dinâmicos para a visualização e exploração de dados. Sua principal vantagem está no uso de uma tecnologia de associação de dados que permite uma navegação intuitiva e flexível pelos dados, sem a necessidade de estabelecer relações fixas previamente. O QSE também suporta uma ampla gama de conectores para integração com diferentes fontes de dados (bancos de dados, nuvem, arquivos CSV, entre outros), permitindo a criação de relatórios detalhados com eficiência.
- 2.2.1.2. Qlik NPrinting: Ferramenta de automação de relatórios que permite a geração de relatórios personalizados em diversos formatos, como PDF, Excel e Word, com envio automático por e-mail. O NPrinting é utilizado pela AGERGS para gerar e enviar automaticamente relatórios a concessionários, eliminando a necessidade de intervenções manuais e garantindo maior agilidade e precisão na disseminação das informações.

**2.3. Necessidade Atual e Justificativa**

- 2.3.1. A solução BI-AGERGS necessita ser aprimorada e constantemente atualizada para que não ocorram interrupções e não se percam os investimentos realizados. Justifica-se a contínua aquisição de horas de consultoria especializada e treinamento, pois a Agência possui limitada estrutura laboral para fazer frente às necessidades de desenvolvimento tecnológico, cabendo à equipe interna das unidades da agência (DT, DQ e GPE) a aplicação do conhecimento regulatório e ao Núcleo de Informática (NIN) a administração dos contratos e operacionalização da infraestrutura junto aos fornecedores de infraestrutura de TI.
- 2.3.2. Nas plataformas Qlik NPrinting e Qlik Sense foram desenvolvidos diversos aplicativos e relatórios, sendo o seu reporte realizado de forma automatizada aos concessionários (cerca de 240 empresas TIPS), diretamente pelo ambiente Nprinting, sem o procedimento manual do operador conforme indicado no Fluxo Execução NPrinting - Automação de relatório de consistências de validações dos dados das Empresas TIPS - Referente aos Balançetes Regulatórios e BODs, - Automação e envio (por email - Via NPrinting) de Alertas de Consistência de dados, de Encerramento de Prazos de entregas, e de Vencimentos de Prazos de entregas (atrasados) - Empresas TIPS - Referente aos Balançetes Regulatórios, BODs, e DFs. Essas características também possibilitam usar os dados para criar e projetar novos relatórios automatizados, tais como: Informações, Notas Técnicas, Relatórios de Fiscalizações, rapidez na geração de relatórios estratégicos e diversos outros relatórios, criar apresentações conectadas diretamente aos dados, assim produzindo maior fidelidade e segurança das informações, bem como agilidade na divulgação.
- 2.3.3. Também está em trâmite a aquisição do Qlik Analytics Platform (QAP), para permitir o acesso de forma anônima e em um portal público aos interessados nos dados e informações geradas ou coletadas pela agência. Salientamos também que já foram feitos testes gerais da área de Saneamento pela Diretoria de Tarifas com os dados do SNIS e dados específicos da CORSAN. Também está em uso uma Aplicação de Gestão do SEI (Sistema Eletrônico de Informação da AGERGS), a partir da adaptação de um aplicativo disponibilizado pela ANATEL.
- 2.3.4. No período compreendido entre 2023 e junho de 2024, foram iniciados ou finalizados alguns projetos para as áreas finalísticas já previstos no Termo de Abertura de Programa - BI AGERGS - V1, assim como novos projetos pertinentes às áreas administrativas da agência, são eles:
  - 2.3.4.1. DQ - Projeto RETOFF
  - 2.3.4.2. DQ - Projeto Saneamento - Municípios Regulados
  - 2.3.4.3. GPE - Aplicativo Qlik Sense para apoio à fiscalização de eventos climáticos
  - 2.3.4.4. NRH - Projeto NRH para apresentação de informações de Recursos Humanos
  - 2.3.4.5. NIN - SEI Gestores
  - 2.3.4.6. NIN - Disponibilização da lista de Ramais Telefônicos e envio periódico da lista atualizada por e-mail
  - 2.3.4.7. NIN - Web Scraping de Alertas de Tráfego de Rodovias - Caminhos da Serra Gaúcha (CSG)
  - 2.3.4.8. NIN - Web Scraping de Obras e Serviços - Rota de Santa Maria (RSM)
  - 2.3.4.9. NIN - Projeto Ouvidoria - Análise das ligações para a Ouvidoria da AGERGS
- 2.3.5. O histórico de projetos de Business Intelligence desenvolvidos, a projeção de desenvolvimento de novos aplicativos, continuidade e intensificação na utilização dos aplicativos já desenvolvidos justifica a manutenção das 20 (vinte) licenças perpétuas Qlik Sense Professional do ambiente QSE, além das 20 licenças Qlik Sense Analyzer, que somadas permitem o acesso à plataforma Qlik Sense de até 40 (quarenta) de um total de 79 (setenta e nove) servidores da agência.



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

2.3.6. Os softwares Qlik Sense Enterprise (QSE) e Qlik NPrinting estão instalados localmente na infraestrutura de TIC da AGERGS, ou seja, as licenças perpétuas são on-premise e estão instaladas na infraestrutura contratada pela agência junto à PROCERGS. Para a manutenção do ambiente on-premise foi necessária a contratação de suporte técnico, atualização de versão e suporte técnico especializado no uso das aplicações atualmente implantadas na AGERGS por intermédio do Contrato nº 12/2019 e suas prorrogações posteriores.

#### 2.4. Consequências da Não Contratação

2.4.1. A última prorrogação do Contrato nº 12/2019 terá o prazo de vigência encerrado em 18 de dezembro de 2024 e não poderá mais ser prorrogado em razão da limitação de vigência em 60 (sessenta) meses, conforme disposto na sua Cláusula Segunda. Devido a esse impedimento, será necessário firmar um novo contrato de suporte e atualização para manter o ambiente Qlik Sense da agência.

2.4.2. Se o contrato de suporte do Qlik Sense não for recontratado, o ambiente Qlik Sense continuará em funcionamento, mas o ambiente Qlik Sense da AGERGS sofrerá com algumas limitações importantes:

2.4.2.1. **Perda de Suporte Técnico:** A principal desvantagem é que a AGERGS perderá o suporte técnico oficial da Qlik. Isso significa que, se a agência encontrar problemas ou precisar de assistência, não poderá contar com a equipe de suporte da Qlik para ajudá-la a resolver essas questões.

2.4.2.2. **Falta de Atualizações e Correções:** Sem a renovação do contrato de suporte, a AGERGS não terá acesso a atualizações de software, correções de bugs ou novos recursos lançados pela Qlik. Isso pode afetar a estabilidade e a segurança do ambiente Qlik Sense.

2.4.2.3. **Acesso Limitado a Recursos Premium:** Alguns recursos premium, como conectores específicos, podem exigir um contrato de suporte ativo. Sem a renovação, a agência pode perder o acesso a esses recursos.

#### 2.5. Integração com o Planejamento Anual

2.5.1. No Plano Anual de Execução de Projetos de TI (PAEP) de 2024 da AGERGS há projetos relacionados ao BI, tais como:

2.5.1.1. **Qualificação das ferramentas de BI para uso na AGERGS**, que visa a realização de novas contratações e/ou prorrogações de contratos referentes às necessidades de dados e informações dos serviços públicos concedidos regulados pela AGERGS e das unidades organizacionais administrativas da agência;

2.5.1.2. **Qualificação da transparência dos serviços delegados**, que visa a disponibilização na internet, utilizando ferramenta de Business Intelligence, de informações sobre os serviços públicos concedidos regulados pela AGERGS.

2.5.2. A contratação de Suporte para as licenças Qlik Sense Professional On-premise e Qlik Nprinting consta com o código PAC-TI-003 no Plano Anual de Aquisições de 2024.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. Os recursos materiais de infraestrutura de TIC utilizados pelo ambiente Qlik Sense na AGERGS são:

3.1.1. 01 (uma) licença perpétua de uso do software do tipo servidor Qlik Sense Professional, on-premise client-managed, com até 4 (quatro) núcleos de processamento (CPU Core): Versão Qlik Sense May 2023 Patch 16, qliksenseserver:14.129.23

3.1.2. 01 (uma) licença perpétua de uso do software do tipo servidor Qlik Sense Nprinting, on-premise client-managed, com até 4 (quatro) núcleos de processamento (CPU Core): Qlik NPrinting May 2023 SR1, Versão: 23.20.3.0

3.1.3. 20 (vinte) licenças perpétuas Qlik Sense Enterprise Token/Professional, on-premise client-managed, em ambiente com a solução de virtualização VMware para criação de máquinas virtuais

3.1.4. 20 (vinte) licenças por subscrição Qlik Sense Enterprise Token/Analyzer

3.2. Existe perspectiva de aquisição do Qlik Analytics Platform (QAP) no 1º semestre de 2025 com o objetivo de facilitar a construção de um portal de indicadores regulatórios acessível de forma anônima por intermédio da internet.

3.3. Foi finalizado o projeto de tornar acessível o ambiente do Qlik Sense Enterprise (QSE) por intermédio da Internet. Até o primeiro semestre de 2024, o ambiente era acessível apenas via VPN e essa limitação impedia a utilização dos dados pelos gestores e técnicos da agência em apresentações ou reuniões externas à AGERGS.

3.4. Ressalta-se o número de aplicativos e dashboards já desenvolvidos para atender as necessidades das diferentes unidades organizacionais e áreas reguladas pela Agência, conforme descrito no item "2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO" do presente documento.

3.5. O contrato de suporte, manutenção e atualização da plataforma Qlik Sense, irá promover segurança na continuidade do uso e disponibilização dos recursos, bem como melhoria da performance da ferramenta computacional para os respectivos públicos, sejam eles internos ou externos à AGERGS.

3.6. Optou-se pela manutenção de sistemática similar à empregada no Contrato nº 12/2019 para o suporte, manutenção e atualização das licenças de software da fabricante Qlik, adquiridas previamente pela Agência.

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Os itens 1 e 2 da tabela da seção 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO referem-se à manutenção preventiva, corretiva, suporte técnico e atualização de versão da solução licenciada, devendo ser prestado pelo período de 12 (doze) meses.

4.1.1.2. Os serviços de suporte técnico e da atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e a atualização do software durante a vigência do contrato.

4.1.1.3. O serviço de suporte técnico destina-se a sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para a correção de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução.

4.1.1.4. O serviço de suporte técnico deverá incluir também atendimento a eventual problema de instalação e configuração de softwares básicos da plataforma Qlik e de infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores de banco de dados, servidores de aplicação, etc.) necessários ao funcionamento da solução.

4.1.1.5. Se o software apresentar dano, descontinuidade ou defeito irreparável, o mesmo deverá ser substituído, sem quaisquer ônus, tais como: transporte, impostos ou reinstalação para o CONTRATANTE.

4.1.1.6. O serviço poderá ser realizado remotamente ou nas instalações da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, em regime 24x7 (24 horas por dia e 7 dias da semana), por profissionais especializados.

4.1.1.7. O serviço de suporte técnico deverá prover também a abertura de chamado técnico mediante contato por telefone, e-mail ou sítio web para atendimento a dúvidas técnicas e operacionais, por técnico especializado da CONTRATADA.

4.1.1.8. No ato da publicação do contrato, a CONTRATADA deverá informar ao Fiscal de Contrato, o endereço de e-mail, número do telefone e se for o caso, sítio web, para abertura de chamado técnico.

4.1.1.9. A solicitação de suporte técnico deverá ser prestada pela CONTRATADA por um canal de atendimento em regime 24x7 (24 horas por dia e 7 dias da semana) sendo de sua competência os seguintes serviços:

4.1.1.9.1. Permitir a abertura de chamados para assistência e suporte técnico por telefone, e-mail e/ou sítio web. Em qualquer um dos casos o atendimento deve ser efetuado em língua portuguesa;

4.1.1.9.2. Retornar chamadas recebidas para fornecer esclarecimentos, orientações e informações não colocadas à disposição no primeiro contato do usuário no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas; e,

4.1.1.9.3. Promover o registro de sugestões e reclamações.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

**4.3. Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.3.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

**4.4 Requisitos de Experiência Profissional**

4.4.1. Conforme definido em edital.

**4.5. Requisitos Legais**

4.5.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei Federal nº 14.133/2021, à Instrução Normativa CAGE nº 3, de 25 de maio de 2023, Instrução Normativa CELIC/SPGG nº 007/2023, Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto Estadual nº 57.037, de 22 de maio de 2023, e a outras legislações aplicáveis;

**4.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.6.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no Decreto Estadual nº 56.804, de 29 de dezembro de 2022.

**4.7. Sustentabilidade**

4.7.1. Também, os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.7.2. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental definidos no artigo 8º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2025.

**4.8. Requisitos de Manutenção**

4.8.1. Os chamados podem ser destinados também à prestação de esclarecimentos técnicos e operacionais, dúvidas, atividades de instalação, reconfiguração, verificação, catalogação, restauração, retenção, reciclagem de volumes, novas funcionalidades, utilização rotineira do software e qualquer outra funcionalidade existente na solução de backup.

4.8.2. O serviço de atualização de versão refere-se ao fornecimento de novas versões e releases dos produtos da solução lançados no decorrer da vigência do contrato.

4.8.3. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas. Em caso de lançamento de patch de correção, a CONTRATADA deverá comunicar o fato ao CONTRATANTE e indicar a forma de obtenção do patch de correção e os defeitos que serão corrigidos pelo patch. Em ambos os casos, a comunicação deverá ser feita no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data de lançamento de nova versão ou patch solução de correção.

4.8.4. Os serviços de suporte técnico e de atualizações de versões de software deverão atender aos níveis de serviços estabelecidos para a solução de problemas reportados pelo CONTRATANTE.

**4.9. Requisitos Temporais**

4.9.1. Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento conforme quadro a seguir e estarão sujeitos a penalidades em caso de descumprimento por parte da CONTRATADA.

Prioridade	Descrição	Tipo de Atendimento	Prazo Máximo de Atendimento	Prazo Máximo para Solução
1	Chamados referentes a situações de emergência ou críticos. Sistema parado ou produto inoperante com impacto nas operações críticas de negócio. Exemplos: servidores de produção ou <i>storage</i> . Parte substancial dos dados essenciais corre risco de perda ou corrupção. Operações relacionadas ao negócio foram afetadas, falha que compromete a integridade geral do sistema ou dos dados.	Remoto/ Telefônico (Presencial, caso necessário)	No máximo 6 (seis) horas	No máximo 12 (doze) horas contadas após o início do atendimento.
2	Chamados referentes às situações de alto impacto no ambiente de produção, incluindo os casos de degradação severa de desempenho. Exemplo: Ocorrência de um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade a longo prazo possa ser afetada negativamente.	Remoto/ Telefônico (Presencial, caso necessário)	No máximo 12 (doze) horas	No máximo 24 (vinte e quatro) horas contada(s) após o início do atendimento.
3	Chamados referentes às situações de baixo impacto ou situações que não geram impacto ao negócio. Exemplo: O problema foi identificado mas não afetou o ambiente de produção negativamente.	Remoto/ Telefônico	No máximo 24 (vinte e quatro) horas	No máximo 48 (quarenta e oito) horas contadas após o início do atendimento.
4	Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução de software	Remoto/ Telefônico	No máximo 48 (quarenta e oito) horas	No máximo 120 (cento e vinte) horas úteis após o início do atendimento
5	Instalação de novas versões ou aplicação de correções programadas nos produtos da solução de software	Remoto/ Telefônico	10 dias corridos	20 dias corridos após a abertura do chamado

4.9.2. Quanto aos chamados abertos pelo CONTRATANTE, quando remotamente não for possível a resolução no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deverá ser feita na modalidade presencial, ou seja, com o especialista da CONTRATADA presente nas instalações do CONTRATANTE, até a completa solução do mesmo. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução no ambiente da CONTRATANTE.

4.9.3. A CONTRATADA deverá atender às exigências, ficando sujeita às penalidades previstas no caso de não cumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento e solução dos chamados.

4.9.4. A CONTRATADA deve responder por todas as despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias, passagens, diárias, hospedagem, alimentação e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que eles não têm nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.9.5. Já estão incluídas no valor do contrato a ser estabelecido com a CONTRATADA todas as despesas de frete, embalagens, impostos, transporte, mão de obra e os demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste Termo de Referência.

**4.10. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.10.1. Toda a documentação, assim como a comunicação por qualquer meio entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, deverá ser em língua portuguesa oficial do Brasil, inclusive em reuniões presenciais ou virtuais.

4.10.2. Os relatórios e demais documentos emitidos pela prestadora do serviço devem ser fornecidos em formato digital.

4.10.3. A observância pelos colaboradores da CONTRATADA, durante a execução de tarefas no ambiente do CONTRATANTE, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: assédio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

**4.11. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.11.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do CONTRATANTE.

4.11.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pelo CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pelo CONTRATANTE.

4.11.3. A descrição e os requisitos de Arquitetura Tecnológica estão especificados no item "3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO" deste documento.

**4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho**



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

4.12.1. A fim de permitir um gerenciamento mais efetivo do serviço de suporte técnico contratado, a CONTRATADA deverá encaminhar à Fiscalização do CONTRATANTE, com periodicidade mensal, Relatório detalhado referente à prestação do serviço de suporte técnico. A CONTRATADA deverá realizar o envio mensal de um produto chamado "Relatório Técnico de Verificação de Saúde do Ambiente", o qual também condicionará o pagamento mensal à CONTRATADA. A estrutura mínima do Relatório Técnico de "Verificação de Saúde do Ambiente" deverá ser formada pelos seguintes itens:

4.12.1.1. Folha de Rosto com autor da CONTRATADA, cliente e data

4.12.1.2. Quadro com nome do documento, versão e data

4.12.1.3. Quadro com o histórico de versões do documento com nº da versão, data, autor e descrição

4.12.1.4. Dados de contato do preposto ou consultor técnico de referência (nome, e-mail e telefone)

4.12.1.5. Nome e assinatura do responsável técnico da CONTRATADA.

4.12.1.6. Objetivos

4.12.1.7. Premissas

4.12.1.8. Descrição do ambiente virtual (VMs) onde os softwares Qlik estão instalados

4.12.1.9. Host, IP e Domain

4.12.1.10. SO, Virtualização, Processador, Memória RAM, Total Disco, Espaço Livre, PageFile, Versão e Patch do Qlik

4.12.1.11. Manutenções realizadas

4.12.1.12. Números dos chamados (quando houver)

4.12.1.13. Localidade, severidade, data e hora do atendimento, data e hora da solução

4.12.1.14. Nome do produto, descrição do problema, descrição da solução aplicada, responsável pela abertura do chamado

4.12.1.15. Soluções adotadas e dificuldades encontradas

4.12.1.16. Equipe que atuou ou esteve disponível no mês do relatório

4.12.1.17. Adicionar as atividades executadas por cada integrante

4.12.1.18. Descrição Resumida da Situação do ambiente

4.12.1.19. Adicionar no mínimo os seguintes gráficos: RAM max usage/month, CPU max usage/month, nº de usuários concorrentes e uso do servidor

4.12.1.20. Indicação de tarefas em erro ou alerta no Qlik Sense Nprinting e no Qlik Sense Enterprise

4.12.1.21. Seção sobre recomendações de segurança, necessidade de atualização de versão do Qlik ou do Sistema Operacional, novos aplicativos para monitoramento ou conectores, backup e administração do espaço em disco

4.12.1.22. Histórico de uso das licenças e possibilidade de realocação

4.12.1.23. Instabilidades detectadas e períodos de indisponibilidade dos softwares Qlik

4.12.2. Após emissão da Ordem de Início dos Serviços, as demais atualizações, instalações e configurações necessárias para a prestação do serviço, são de responsabilidade da CONTRATADA e estão inclusas no valor do contrato.

4.12.3. Ao CONTRATANTE se reserva o direito de acompanhar e fiscalizar os serviços realizados pela CONTRATADA, verificando a aderência às especificações técnicas definidas, zelando pelo cumprimento dos prazos e monitorando a qualidade dos serviços.

4.12.4. A atualização e a configuração deverão ser efetuadas de forma a não comprometer o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação no CONTRATANTE.

4.12.5. Havendo necessidade de interrupção de sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalhos de qualquer setor funcional em decorrência do serviço de suporte técnico a ser efetuado, este deverá estar devidamente planejado e ser necessariamente aprovado pelo Fiscal do Contrato.

4.12.6. Para a execução dos serviços, fica estabelecido o horário de funcionamento normal do CONTRATANTE, exceto quando for necessária a interrupção de sistemas, que dependerá da aprovação pelo Fiscal do Contrato, o qual definirá o período de execução demandado pela CONTRATADA.

4.12.7. Em caso de necessidade de execução dos serviços durante os finais de semana, solicitado pela CONTRATADA, será necessário o seu devido planejamento e aprovação pelo Fiscal do Contrato.

#### 4.13. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.13.1. A CONTRATADA e seus profissionais deverão observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.13.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários.

4.13.3. A CONTRATADA não poderá divulgar a terceiros modelos, apresentações, documentações, códigos ou demais artefatos resultantes da execução do presente contrato sem prévia autorização do CONTRATANTE.

4.13.4. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e o Anexo A - Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

4.13.5. Os profissionais da CONTRATADA que se envolverem com as demandas do órgão deverão responder pelo sigilo das informações porventura acessadas por consequência do trabalho, conforme TERMO DE COMPROMISSO.

#### 4.14. Necessidade de Vistoria

4.14.1. É oferecida aos licitantes a possibilidade de realizar visita técnica para conhecimento pormenorizado do serviço a ser realizado. A proponente, a fim de dirimir eventuais dúvidas, poderá, de forma facultativa, realizar visita técnica presencial à Sede da AGERGS/RS, na cidade de Porto Alegre, RS, objetivando conhecer o local. Também é oferecida reunião virtual gravada via Microsoft Teams para o mesmo fim.

4.14.2. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 17 horas.

4.14.3. As visitas técnicas presenciais ou virtuais devem ser marcadas previamente com a AGERGS/RS, por intermédio do telefone 3288-8893, e ser realizada com antecedência mínima de um (01) dia útil da data estabelecida para abertura da licitação.

4.14.4. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.14.5. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.14.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.14.7. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.14.8. Dúvidas relativas ao objeto podem ser sanadas através do setor NIN - Núcleo de Informática, pelo telefone 3288-8890, ou através do e-mail dti@agergs.rs.gov.br.

#### 4.15. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

[https://sei.agergs.rs.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=1000000529...](https://sei.agergs.rs.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1000000529...) 4/10



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

4.15.1. A demanda da CONTRATANTE tem como base as características descritas no item "3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO" deste documento.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 5.1. Condições de Execução

5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1. Início da execução do objeto: Início imediato após a abertura da Ordem de Serviço.

5.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.1.2.1. Serviço mensal de suporte técnico continuado com atualização para as licenças de softwares Qlik pertencentes à AGERGS:

5.1.1.2.1.1. A critério da AGERGS, poderá ser aberta Ordem de Serviço única, com pagamento mensal, durante a vigência do Contrato.

5.1.1.2.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar meio de acionamento de suporte técnico para os softwares já instalados e em utilização pela AGERGS no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a contar da data de emissão da Ordem de Serviço.

5.1.1.2.1.3. A CONTRATADA deverá verificar a existência de atualizações disponíveis para os softwares já instalados e agendar a atualização no ambiente da AGERGS no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de emissão da Ordem de Serviço.

5.1.3. A critério do CONTRATANTE, transcorridos 12 meses contados do início de ativação, os serviços desse contrato poderão ser encerrados durante a vigência do contrato, devidamente comunicado à CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 dias.

5.1.4. Quando presencial, o local de prestação do serviço será na sede da AGERGS - AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL: Avenida Borges de Medeiros, 659 - 13º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS

5.1.5. Horários para prestação do serviço:

5.1.5.1 A CONTRATADA poderá prestar os serviços remotamente ou presencial a critério do CONTRATANTE. O atendimento será realizado preferencialmente em dias úteis, em horário comercial (das 9h às 17h) de segunda a sexta-feira.

### 5.2. Materiais a serem Disponibilizados

5.2.1. Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

5.2.1.1. Os recursos materiais de infraestrutura de TIC (servidores) para suporte às licenças de softwares Qlik já implantadas na modalidade *client-managed*.

5.2.1.1.1. Entende-se por *client-managed*, quando as licenças são instaladas e configuradas na infraestrutura de servidores de TIC administrada pelo CONTRATANTE (topologia *on-premise*).

5.2.1.1.2. O acesso remoto aos servidores onde os softwares Qlik estão hospedados será fornecido pela CONTRATANTE por intermédio de VPN ou outra forma equivalente, garantindo a segurança e integridade dos dados durante a execução dos serviços.

### 5.3. Relatórios Mensais de Verificação de Saúde do Ambiente

5.3.1. Mensalmente, a CONTRATADA deve fornecer, até o décimo dia do mês subsequente ao mês de referência, um Relatório de Verificação de Saúde do Ambiente consolidado sobre as ocorrências no fornecimento do serviço conforme descrito na subseção (Requisitos de Metodologia de Trabalho). O pagamento da parcela mensal à CONTRATADA está condicionada a entrega desse relatório ao CONTRATANTE.

### 5.4. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

5.4.1. Ocorrendo nova licitação com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos dois meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, para que haja transferência ordenada dos serviços, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso.

5.4.2. A empresa CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

5.4.3. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, Plano de Transferência de Conhecimentos detalhando todos os registros, procedimentos e informações consideradas necessárias para a continuidade da prestação de serviços.

5.4.4. Na transição final, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução de projetos ou serviços contratados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

5.4.5. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela AGERGS relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

5.4.6. A transferência de conhecimentos de procedimentos e configurações necessários à execução dos serviços deverá ocorrer no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos após a notificação do CONTRATANTE, sem que haja ônus adicionais, e em conformidade com o Plano de Transferência de Conhecimento elaborado. A transferência deverá ocorrer em eventos específicos e preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida/empregada. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

5.4.7. A CONTRATADA compromete-se a fornecer/devolver para o CONTRATANTE, ao final do contrato, documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.

5.4.8. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada.

5.4.9. Na transição final, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução de projetos ou serviços contratados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE ou empresa por ela designada, por meio de um Plano de Transição, em até 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato.

5.4.10. A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pelo CONTRATANTE e a sua duração não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos.

5.4.11. O CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior para confecção do Plano de Transição, caso haja rescisão contratual.

5.4.12. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação (códigos-fonte, documentação de programas, diagramas e especificações, entre outros), a transferência de conhecimento, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pelo CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, entre outras, no que for cabível, não entrando no escopo desta cláusula direitos autorais protegidos por patente, bem como outros processos/produtos de propriedade intelectual e legal exclusivos da CONTRATADA.

5.4.13. O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos; papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários; relação das Ordens de Serviço por ventura canceladas em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados; e a relação de documentos e artefatos produzidos durante a execução contratual.

5.4.14. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição.

5.4.15. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por essa falha.



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

5.4.16. O CONTRATANTE fará a emissão de Histórico de Gestão do Contrato quando houver seu encerramento. Cabe ao Gestor do contrato sua elaboração e encaminhamento aos fiscais para revisão e elaboração de informação final de execução do contrato.

#### 5.5. Mecanismos Formais de Comunicação

5.5.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, os seguintes:

5.5.1.1. Ordem de Serviço (OS):

- **Emissor:** CONTRATANTE
- **Destinatário:** CONTRATADA
- **Finalidade:** Demandar à contratada a prestação de serviço ou fornecimento de licenças de software relativos ao objeto do contrato.
- **Forma de Comunicação:** Expedida pelo Gestor do Contrato para o Preposto da Contratada.

5.5.1.2. Relatórios Técnicos de Verificação de Saúde do Ambiente (RTVSA):

- **Emissor:** CONTRATADA
- **Destinatário:** CONTRATANTE
- **Finalidade:** Apresentação mensal dos serviços executados, com as devidas aferições das disponibilidades, cálculos de SLAs e glosas, para aprovação e posterior recebimento dos Termos Provisórios e Definitivos.
- **Forma de Comunicação:** Entregue pelo Preposto da CONTRATADA para a equipe técnica de fiscalização, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste Termo de Referência e seus anexos.

5.5.1.3. Termo de Recebimento Provisório (TRP):

- **Emissor:** CONTRATANTE
- **Destinatário:** CONTRATADA
- **Finalidade:** Declaração formal de que a documentação relativa aos serviços prestados vinculados à determinada OS foram entregues para avaliação de qualidade.
- **Forma de Comunicação:** Expedida pelo Fiscal Técnico do contrato para o Preposto da Contratada.

5.5.1.4. Termo de Recebimento Definitivo (TRD):

- **Emissor:** CONTRATANTE
- **Destinatário:** CONTRATADA
- **Finalidade:** Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato.
- **Forma de Comunicação:** Expedida pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.

5.5.1.5. Nota Fiscal (NF):

- **Emissor:** CONTRATADA
- **Destinatário:** CONTRATANTE
- **Finalidade:** Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual.
- **Forma de Comunicação:** Expedida pela CONTRATADA ao Gestor ou Fiscal Administrativo do contrato.

5.5.1.6. Ata de Reunião (AR):

- **Emissor:** CONTRATADA ou CONTRATANTE
- **Destinatário:** CONTRATANTE ou CONTRATADA
- **Finalidade:** Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes.
- **Forma de Comunicação:** Enviado por e-mail ou entregue em mãos (a critério do CONTRATANTE) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.

5.5.1.7. Chamado Técnico (Ticket):

- **Emissor:** CONTRATADA ou CONTRATANTE
- **Destinatário:** CONTRATADA
- **Finalidade:** Solicitação de esclarecimentos, tratativas, visitas técnicas e ocorrências de problemas nos serviços prestados.
- **Forma de Comunicação:** Abertura por meio da ferramenta de chamados ou outro mecanismo disponibilizado pela CONTRATADA.

5.5.2. As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos acima apresentados dar-se-ão na forma de ofícios expedidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e correspondências formais da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

5.5.3. As comunicações não formais devem ser tratadas principalmente na forma de e-mails, ligações ou conferências. Caso resulte em alguma ação ou definição, para esta comunicação deverá ser registrado um chamado ou uma Ata de Reunião.

5.5.4. Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na AGERGS, toda a comunicação dar-se-á preferencialmente na forma eletrônica, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade), mormente o sistema de controle de processos administrativos que esteja em uso na AGERGS - atualmente o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) -, admitindo-se também a comunicação por e-mail, quando conveniente.

5.5.5. A critério do CONTRATANTE, poderá ser utilizado o SEI ou outro sistema automatizado para controle do contrato que implemente os mecanismos de execução de OSs e consequentemente o todo ou parte dos mecanismos apresentados nesta subseção.

#### 5.6. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.6.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

5.6.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e o Anexo A - Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se anexados a este Termo de Referência.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

[https://sei.agergs.rs.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=1000000529...](https://sei.agergs.rs.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1000000529...) 6/10



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021 e da Instrução Normativa CAGE nº 3, de 25 de maio de 2023. Cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

#### 6.4. Fiscalização

6.4.1. A execução do Contrato será objeto de acompanhamento, fiscalização e avaliação pela Agência através de fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.4.2. A fiscalização da Agência, em especial, terá o dever de verificar a qualidade do serviço a ser prestado, observando todas as exigências editalícias, podendo exigir sua reexecução quando este não atender os termos do que foi proposto e Contratado, sem qualquer ônus para a Agência e sem que assista ao Contratado qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

6.4.3. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.4.4. O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato, processo administrativo SEI ou instrumento equivalente todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.4.5. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato.

#### 6.5. Obrigações e responsabilidades da CONTRATADA

6.5.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no presente Termo de referência, Edital de licitação e contrato.

6.5.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

6.5.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir as suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor e/ou fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

6.5.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.

6.5.5. Manter sigilo sobre as informações confiadas pela CONTRATANTE.

6.5.6. Manter o serviço atualizado tecnologicamente e compatível com as necessidades da CONTRATANTE, com relação a desempenho, disponibilidade e segurança.

6.5.7. Indicar pelo menos 1 (um) profissional do seu quadro funcional para fazer ligação com a AGERGS, durante o horário estabelecido para a prestação do serviço, e responder pela correta execução deles.

6.5.8. Assumir integral responsabilidade pelos danos causados pelos seus prepostos durante a execução do serviço, desde que comprovada sua culpa ou dolo.

6.5.9. Comunicar à AGERGS qualquer anormalidade constatada referente a execução dos serviços e prestar os esclarecimentos solicitados.

6.5.10. Manter equipe com conhecimento técnico do serviço.

6.5.11. Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo dos dados da AGERGS, comprometendo-se a não editá-los, acessá-los nem divulgá-los, exceto em cumprimento de ordem judicial ou por solicitação da AGERGS para identificar ou resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.

6.5.12. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado efetuando o registro através dos canais de suporte disponibilizados.

6.5.13. Demais condições e prazos serão conforme edital. O pagamento, no entanto, deve ser sempre após a entrega dos produtos ou serviços, isto é, será pago o que for consumido e efetivamente entregue, devendo ser atestado o recebimento dos produtos e serviços pelo fiscal técnico e pelo gestor do contrato.

6.5.14. Apresentar o Termo de Compromisso, firmado pelo representante legal da empresa e por todos os seus colaboradores envolvidos na execução dos serviços.

#### 6.6. Obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE

6.6.1. Efetuar o pagamento ajustado.

6.6.2. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato.

6.6.3. Encaminhar à CONTRATADA os devidos dados de acesso e demais informações necessárias para possibilitar a prestação do serviço.

6.6.4. Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do objeto contratado.

6.6.5. Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

6.6.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

6.6.7. Informar no início da vigência do contrato os endereços de e-mail e telefones dos fiscais e gestores do contrato com o objetivo de recebimento de informações técnicas e administrativas encaminhadas pela CONTRATADA.

6.6.8. É de exclusiva responsabilidade do receptor de credenciais de acesso ou tokens encaminhados pela CONTRATADA manter o acesso restrito aos servidores da Agência, conforme definição da política de segurança da AGERGS.

#### 6.7. Sanções administrativas

6.7.1. As sanções administrativas por descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência estão previstas no edital/contrato/pedido.

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

#### 7.1. Forma de medição

7.1.1. O fornecimento do serviço será atestado pela fiscalização após o preenchimento das condições previstas no item "4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO".

#### 7.2. Prazo de pagamento

7.2.1. O procedimento de pagamento será mensal e o prazo seguirá a ordem cronológica de pagamentos.

#### 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. A verificação da adequação da prestação do serviço será realizada com base em Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos nesta seção, que representam indicadores mensuráveis, estabelecidos pelo CONTRATANTE, capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com a respectiva contratação.

7.3.2. A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelos fiscais do contrato, referente às Ordens de Serviço encerradas no mês anterior.

7.3.3. O não cumprimento dos valores mínimos/máximos exigidos nos indicadores ensejará em aplicações de glosas, além das sanções previstas neste Termo de Referência.

7.3.4. O CONTRATANTE utilizará as ferramentas de automonitoramento disponibilizadas pela CONTRATADA como meio para monitoramento da disponibilidade do serviço e verificação da qualidade de atendimento aos níveis mínimos de serviço relacionados ao objeto desta contratação.

7.3.4.1. Poderá ser utilizada outra ferramenta externa ao ambiente Qlik a critério do CONTRATANTE.

7.3.5. Para mensuração dos indicadores e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios com os devidos cálculos dos indicadores, contemplando todas as ocorrências de não atendimento das métricas previstas.

[https://sei.agergs.rs.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=1000000529...](https://sei.agergs.rs.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1000000529...) 7/10





06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

7.3.5.1. O CONTRATANTE fará a apuração dos níveis de serviços exigidos mensalmente, analisando os relatórios fornecidos pela CONTRATADA e também com base em medições próprias.

7.3.6. Para as Ordens de Serviços relacionadas aos serviços mensais de suporte técnico continuado com atualização para as licenças de softwares Qlik pertencentes à AGERGS e de acordo com os prazos da Tabela da Subseção Requisitos Temporais, serão considerados os seguintes indicadores:

7.3.6.1. Para chamados de prioridade 1, o atendimento deverá se iniciar em, no máximo, seis horas após a abertura e deverá contar com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias no menor prazo possível. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, será aplicado um desconto de 2% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada duas horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência. Se o chamado não for resolvido no prazo estipulado, será aplicado um desconto de 5% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada duas horas de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 10% por ocorrência. Os atendimentos não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis, salvo mediante autorização do CONTRATANTE. A interrupção sem prévia autorização ensejará aplicação de desconto no valor de 5% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês, até o limite de cinco chamados por período.

7.3.6.2. Para chamados de prioridade 2, o atendimento deverá se iniciar em, no máximo, doze horas após a abertura e deverá contar com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias no menor prazo possível. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, será aplicado um desconto de 2% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada quatro horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência. Se o chamado não for resolvido no prazo estipulado, será aplicado um desconto de 5% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada quatro horas de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 10% por ocorrência. Os atendimentos não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis, salvo mediante autorização do CONTRATANTE. A interrupção sem prévia autorização ensejará aplicação de desconto no valor de 5% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês, até o limite de cinco chamados por período.

7.3.6.3. Para chamados de prioridade 3, caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido de 24 horas, será aplicado um desconto de 2% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada quatro horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência. Se o chamado não for resolvido no prazo estipulado de 48 horas, será aplicado um desconto de 5% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada quatro horas de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 10% por ocorrência.

7.3.6.4. Para chamados de prioridade 4, caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido de 48 horas, será aplicado um desconto de 1% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada dia de atraso além do prazo definido, até o limite de 5% por ocorrência. Se o chamado não for resolvido no prazo estipulado de 120 horas úteis, será aplicado um desconto de 3% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada dia de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 6% por ocorrência.

7.3.6.5. Para chamados de prioridade 5, caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido de 10 dias corridos, será aplicado um desconto de 1% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada dia de atraso além do prazo definido, até o limite de 5% por ocorrência. Se o chamado não for resolvido no prazo estipulado de 20 dias corridos, será aplicado um desconto de 3% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada dia de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 6% por ocorrência.

7.3.7. Essas penalidades visam assegurar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços de suporte técnico, garantindo que os prazos estabelecidos sejam rigorosamente cumpridos.

Prioridade	Penalidade por Atraso no Início do Atendimento	Penalidade por Atraso na Solução do Atendimento
1	2% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 2 (duas) horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência.	5% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 2 (duas) horas de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 10% por ocorrência.
2	2% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 4 (quatro) horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência.	5% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 4 (quatro) horas de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 10% por ocorrência.
3	2% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 4 (quatro) horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência.	5% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 4 (quatro) horas de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 10% por ocorrência.
4	1% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 1 (um) dia de atraso além do prazo definido, até o limite de 5% por ocorrência.	3% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 1 (um) dia de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 6% por ocorrência.
5	1% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 1 (um) dia de atraso além do prazo definido, até o limite de 5% por ocorrência.	3% de desconto sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada 1 (um) dia de atraso além do tempo definido na meta, até o limite de 6% por ocorrência.

7.3.8. Para as entregas mensais dos Relatórios Técnicos de Verificação de Saúde do Ambiente descritos na Subseção 5.3. Relatórios Mensais de Verificação de Saúde do Ambiente, serão considerados os seguintes indicadores:

7.3.8.1. Caso a entrega do relatório mensal não ocorra no prazo estabelecido de 10 dias corridos do mês subsequente ao mês de referência, será aplicado um desconto de 0,5% sobre o valor mensal do serviço de suporte para cada dia de atraso além do prazo definido, até o limite de 7% por ocorrência.

7.3.9. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada e limitadas a 7,5% do valor mensal do serviço de suporte, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

7.3.9.1. Não produzir os resultados acordados;

7.3.9.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.3.9.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3.10. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3.11. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.11.1. Termo de Recebimento Provisório;

7.3.11.2. Termo de Recebimento Definitivo;

7.3.11.3. Apresentação de Nota Fiscal;

7.3.11.4. Manutenção de todas as condições de habilitação, incluídas a regularidade fiscal; e

7.3.11.5. Atesto da Nota Fiscal.

**7.4. Do Recebimento**

7.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.4.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do CONTRATADO com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.4.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.4.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.4.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

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

7.4.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.





06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

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

7.4.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

7.4.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.4.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.4.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.4.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;

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

7.4.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.4.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

7.4.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.4.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.4.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.4.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

#### **7.5. Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.5.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

7.5.1.1. A análise dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme item acima.

7.5.1.2. Relatórios para mensuração dos níveis de serviços:

7.5.1.2.1. Para comprovação dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um Relatório Técnico de Verificação de Saúde do Ambiente (RTVSA) contendo o relatório de atendimento de todos os serviços e ocorrências registrados no mês da apuração, incluindo o cálculo de atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

7.5.1.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os insumos e evidências necessárias para a comprovação dos serviços prestados no período a ser faturado.

#### **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

##### **8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

##### **8.2. Exigências de habilitação**

8.2.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

8.2.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

#### **9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. A contratação será atendida pela dotação orçamentária informada pela DCOF/DAF na FOLHA DE DADOS.



06/05/2025, 16:59

SEI/AGERGS - 0497143 - Termo de Referência

**ANEXO A - TERMO DE CIÊNCIA**

<b>INTRODUÇÃO</b>
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na AGERGS.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.</p>

**1 - IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>			
<b>OBJETO</b>			
<b>CONTRATADA</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>PREPOSTO</b>			
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>		<b>MATRÍCULA</b>	

**2 - CIÊNCIA**

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso e as normas de segurança vigentes na AGERGS.

FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



Documento assinado eletronicamente por **Clodoaldo de Borba Lambiase, Especialista em Regulação**, em 06/05/2025, às 16:57, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Schwab Gelatti, Especialista em Regulação**, em 06/05/2025, às 16:58, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0497143** e o código CRC **AC2D60C3**.

