



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

TERMO DE REFERÊNCIA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de desenvolvimento e manutenção evolutiva, adaptativa e corretiva de sistemas de informação para a Polícia Civil do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre.

2. JUSTIFICATIVA

A Tecnologia da Informação constitui, cada vez mais, um dos principais agentes de mudanças das organizações. Sua efetiva utilização deve estar orientada para as questões estratégicas, de apoio à integração operacional, organizacional e funcional e da atividade finalística da Instituição.

A correta utilização dos potenciais da tecnologia favorece um ambiente institucional moderno, integrando as ações de todos os setores, fazendo da informatização um fator crítico de sucesso.

Ademais, verificado que a Polícia Civil/RS, no seu Quadro de Cargos e Carreira de acordo com a Lei 10.994 de 18 de agosto de 1997, não possui servidores especializados na área técnica de informática, e, em razão da necessidade de uma prestação de serviços por profissionais habilitados e qualificados dentro de padrões internacionais de certificação, justifica-se a contratação de empresa terceirizada.

A demanda fundamenta-se na necessidade de modernizar a atividade policial e garantir a operacionalidade de mais de 27 sistemas utilizados por um efetivo de aproximadamente 5.400 servidores.

Lista de Sistemas atualmente mantidos pelo Serviço de Análise e Suporte de Sistemas.

SISTEMA	DESCRIÇÃO	TECNOLOGIA UTILIZADA	NÍVEL DE CRITICIDADE
CSP-Boletim Funcional	sistema de gerenciamento promoção de servidores;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
CSP-BIEP	sistema de avaliação de servidores em estágio probatório;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Solicitação de Acessos	sistema de solicitação de acessos;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	ALTO
Sistema de Despachos	sistema de autorização de acesso aos sistemas;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	ALTO
Lavagem de Dinheiro	sistema de gerenciamento de inquéritos de crimes de lavagem de dinheiro;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Estágios	sistema de controle de vagas e contratos de estágios;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	BAIXO
Secretaria DMP-DAP	sistema de controle das carteiras funcionais;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	BAIXO
Efetividade	sistema de controle da efetividade dos terceirizados;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Cadastro de Plantonistas	sistema de gerenciamento de plantonistas de delegacias;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Operações DPI	sistema de gerenciamento dos reforços para delegacias;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Operações	sistema de gerenciamento de operações especiais;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Estatística	sistema de estatística policial;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Banco de Talentos	sistema de informações extracurriculares dos servidores;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	BAIXO
DAME	sistema de gerenciamento de estoque de munições, coletes e algemas;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Informática	sistema de gerenciamento dos equipamentos de informática;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Portal	sistema de cadastramento de servidores;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	ALTO
Solicitação de Toners	sistema de solicitação de toner de impressoras;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Bando de Demandas	sistema de levantamento de demandas de investimento;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
SAC-DSG	sistema de gerenciamento da divisão de serviços gerais;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
STM	sistema de gerenciamento de telefones funcionais;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Jogos	sistema de organização dos jogos internos da PC;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	BAIXO
Vagas Acadepol	sistema de vagas para novos servidores;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Banco de Remoções	sistema de remoções policiais;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO
Protocolos	sistema de gerenciamentos de entrada e saída de documentos;	Angular e /C#/ Microsoft SQL	MÉDIO

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

SASS Institucional	sistema de gerenciamento interno da área de desenvolvimento;	Angular e /C#/Microsoft SQL	MÉDIO
Depósito DENARC	sistema de gerenciamento de armazenamento de drogas;	Angular e /C#/Microsoft SQL	MÉDIO
Ordem de Serviço SAR	sistema de gerenciamento de ordens de serviço.	Angular e /C#/Microsoft SQL	BAIXO

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

Os serviços de desenvolvimento e manutenção evolutiva, adaptativa e corretiva de sistemas objeto da presente contratação contemplam a requisição, sob demanda, de hora de serviço técnico (HST) de profissionais da empresa CONTRATADA de acordo com a tabela abaixo:

Serviços	Qtde de HST estimada para execução pelo período de 1 mês	Qtde de HST estimada para execução pelo período de 1 ano
Serviço de Administrador de Banco de Dados	176	2.112
Serviço de Analista Gerente de Projetos .Net Sênior	176	2.112
Serviço de Desenvolvedor de Sistemas .Net Sênior	528	6.336
Serviço de Desenvolvedor de Sistemas .Net Pleno	352	4.224

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Serviço de Desenvolvedor/Testador .Net Junior	176	2.112
---	-----	-------

A PC/RS somente pagará à empresa CONTRATADA os serviços efetivamente realizados e atestados nas Ordens de Serviço, nas quais a empresa deverá apresentar demonstrativo das atividades realizadas, devidamente homologados por Servidores da PC/RS e atestados pelos gestores do contrato, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

A equipe técnica da empresa CONTRATADA deverá ser composta por perfis profissionais interdisciplinares de acordo com os requisitos de formação, experiência e capacitação constantes no item 7.2.4.1 e tabela de equipe mínima constante no item 7.2.3.2, tabela 2.

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços ocorrerá em regime híbrido, devendo a CONTRATADA assegurar que, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da carga horária mensal contratada seja prestada de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, situadas no município de Porto Alegre/RS, sendo o percentual remanescente passível de execução remota, desde que mantidos os níveis de qualidade, produtividade, disponibilidade e atendimento às demandas estabelecidos contratualmente.

A adoção do regime híbrido justifica-se pela necessidade de interação direta entre a equipe técnica da CONTRATADA e os servidores da CONTRATANTE para realização de reuniões de alinhamento, levantamento de requisitos, transferência de conhecimento, apoio à resolução de incidentes críticos, validação de entregas e demais atividades que demandem atuação presencial, sem prejuízo da execução remota das atividades compatíveis com essa modalidade.

O serviço deverá ser prestado, em dias úteis e dentro do horário normal de funcionamento da CONTRATANTE, que compreende das 8:30h às 18:00h;

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

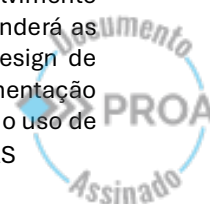
A execução, pela CONTRATADA, dos serviços de desenvolvimento e manutenção evolutiva, adaptativa e corretiva de sistemas de informação, bem como o desenvolvimento e manutenção de soluções de SGBD SQL - Server, da CONTRATANTE, compreenderá as etapas que seguem: modelagem de negócio (escopo), requisitos, análise e design de sistemas, implementação, testes, implantação, gerência de configuração, documentação e manutenção (evolutiva, corretiva e adaptativa). A presente contratação implica o uso de

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS

CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

uma forma sistematizada de desenvolvimento de software, utilizando processos controlados, repetitivos e padronizados de produção. Os serviços incluem atividades de concepção (com levantamento de requisitos), modelagem, construção, implantação, Gerência de Configuração e Mudança e Gerência de Projetos, com a estimativa de horas mensais conforme tabela presente no ITEM 3 deste documento.

5.1 SERVIÇOS

5.1.1 Atividades do serviço de Administrador de Banco de Dados;

5.1.1.1 Tradução e implementação da modelagem de dados em linguagem SQL, bem como sua manipulação, por meio de seus comandos: DDL (Data Definition Language), DML (Data Manipulation Language), DQL (Data Query Language) e DTL (Data Transaction Language).

5.1.1.2 Definição de políticas de restauração e backup das bases de dados, incluindo automatização por meio de scripts.

5.1.1.3 Administração e manutenção do espaço físico e lógico nos servidores de bancos de dados.

5.1.1.4 Administração das políticas de acesso hierárquico de usuários aos servidores e às bases de dados -- DCL (Data Control Language).

5.1.1.5 Configuração e manutenção de funcionalidades secundárias aos servidores de banco de dados, como Database Mail, Linked Server, Policy Management e Maintenance Plans.

5.1.1.6 Instalação, reparação e configuração dos serviços do SGBD SQL Server: SQL Server, Integration Services, Reporting Services, SQL Server Agent.

5.1.1.7 Criação e manutenção de rotinas de integração de dados no SQL Server Integration Services.

5.1.1.8 Criação, manutenção e agendamento de rotinas de automatização de banco de dados com o SQL Server Agent.

5.1.1.9 Criação e manutenção de relatórios no SQL Server Reporting Services, utilizando a ferramenta SQL Server Data Tools for Visual Studio.

5.1.2 Atividades do serviço de Analista Gerente de Projetos .Net Sênior

5.1.2.1 Levantamento de necessidades e funcionalidades junto às áreas.

5.1.2.2 Mapeamento e revisão de dados e informações relacionadas.

5.1.2.3 Coordenação, desenvolvimento, análise de sistemas e melhorias.

5.1.2.4 Especificação, modelagem ou remodelagem de fluxos e aplicações.

5.1.2.5 Implementação de novos fluxos, informatizando novos processos.

5.1.2.6 Elaborar planos de execução, comunicação e acompanhamento do projeto.

5.1.2.7 Elaborar e acompanhar o cronograma do projeto.

5.1.2.8 Elaborar indicadores e garantir as entregas dos sistemas.

5.1.2.9 Elaboração e atualização da documentação técnica e operacional dos sistemas.

5.1.2.10 Desenvolver, quando necessário, os novos sistemas e rotinas junto à equipe de desenvolvimento.

5.1.2.11 Manipulação de tabelas na base de dados SQL Server.

5.1.2.12 Atuar como Scrum Master e criar, gerenciar e facilitar o desenvolvimento de sistemas utilizando técnicas ágeis, baseadas no framework Scrum.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

- 5.1.2.13 Implementar e gerenciar infraestrutura como código, utilizando ferramentas como Docker.
- 5.1.2.14 Desenvolver e manter pipelines de CI/CD para automações robustas, apoiando a entrega contínua de novos produtos e serviços utilizando o gitlab.
- 5.1.2.15 Explorar e avaliar tecnologias emergentes e ferramentas relevantes ao domínio DevOps, recomendando melhorias para os processos.
- 5.1.2.16 Gerenciar e administrar o Microsoft Windows Internet Information Services, garantindo a disponibilidade dos sistemas.
- 5.1.3 Atividades do serviço de Desenvolvedor de Sistemas .Net Sênior;
 - 5.1.3.1 Levantamento de necessidades e funcionalidades junto às áreas.
 - 5.1.3.2 Mapeamento e revisão de dados e informações relacionadas.
 - 5.1.3.3 Especificação, modelagem ou remodelagem de fluxos e aplicações.
 - 5.1.3.4 Desenvolvimento e manutenção de sistemas Web MVC C# .Net e Angular
 - 5.1.3.5 Desenvolvimento e manutenção de Web Services para transmissão de dados entre sistemas.
 - 5.1.3.6 Coordenação, desenvolvimento, programação, execução de testes e homologação de sistemas e melhorias.
 - 5.1.3.7 Implementação de novos fluxos, informatizando novos órgãos.
 - 5.1.3.8 Criação e manutenção de relatórios no SQL Server Reporting Services, utilizando a ferramenta SQL Server Data Tools for Visual Studio.
 - 5.1.3.9 Manipulação de tabelas na base de dados SQL Server.
 - 5.1.3.10 Participar na revisão de código e no gerenciamento de versões utilizando a ferramenta GitLab para gerenciamento de código.
- 5.1.4 Atividades do serviço de Desenvolvedor de Sistemas .Net Pleno
 - 5.1.4.1 Levantamento de necessidades e funcionalidades junto às áreas.
 - 5.1.4.2 Mapeamento e revisão de dados e informações relacionadas.
 - 5.1.4.3 Especificação, modelagem ou remodelagem de fluxos e aplicações.
 - 5.1.4.4 Desenvolvimento e manutenção de sistemas Web MVC C# .Net Core e Angular.
 - 5.1.4.5 Desenvolvimento e manutenção de Web Services para transmissão de dados entre sistemas.
 - 5.1.4.6 Coordenação, desenvolvimento, programação, execução de testes e homologação de sistemas e melhorias.
 - 5.1.4.7 Implementação de novos fluxos, informatizando novos órgãos.
 - 5.1.4.8 Criação e manutenção de relatórios no SQL Server Reporting Services, utilizando a ferramenta SQL Server Data Tools for Visual Studio.
 - 5.1.4.9 Manipulação de tabelas na base de dados SQL Server.
 - 5.1.4.10 Participar na revisão de código e no gerenciamento de versões utilizando a ferramenta GitLab para gerenciamento de código.
- 5.1.5 Atividades do serviço de Desenvolvedor / Testador .Net Junior
 - 5.1.5.1 Analisar regras de negócios.
 - 5.1.5.2 Criar casos de testes.
 - 5.1.5.3 Testar e mapear os erros de sistemas.
 - 5.1.5.4 Testar as funcionalidades de acordo com as especificações das regras de negócio.
 - 5.1.5.5 Corrigir / programar erros pontuais dos sistemas.
 - 5.1.5.6 Utilizar as ferramentas de automação de testes.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

- 5.1.5.7 Participar na revisão de código e no gerenciamento de versões utilizando a ferramenta GitLab para gerenciamento de código.
- 5.1.5.8 Utilização de ferramentas para identificação de vulnerabilidades das aplicações.

6 FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

- 6.1.1 Para a execução do contrato, será implementado um método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.
- 6.1.2 Durante a vigência do Contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo fiscal de contrato, devendo a CONTRATADA manter frequente contato com a CONTRATANTE, para solução de eventuais problemas e/ou esclarecimentos.
- 6.1.3 Os fiscais anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando de imediato o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 6.1.4 Poderão ser solicitados documentos para comprovação do cumprimento da Declaração de Exequibilidade.
- 6.1.5 O fiscal verificará a entrega dos serviços e o cumprimento dos critérios de qualidade, descritos no ANS.
- 6.1.6 As decisões e providências que ultrapassem a competência dos fiscais deverão ser solicitadas ao responsável indicado pelo Departamento de Tecnologia da Informação Policial e, sendo este um fiscal do contrato, ao seu superior imediato, em tempo hábil, visando às medidas cabíveis.
- 6.1.7 Todos os equipamentos, estações de trabalho e hardware necessários para a prestação dos serviços serão fornecidos pela CONTRATANTE para os serviços realizados nas dependências da CONTRATANTE.
- 6.1.8 Todos os aplicativos, plataformas de desenvolvimento e demais ferramentas necessárias para configuração das estações de trabalho dos profissionais alocados na prestação dos serviços deverão estar de acordo com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 6.1.9 A CONTRATANTE se reserva ao direito de alterar as ferramentas de uso conforme suas necessidades e/ou as tendências do mercado. A CONTRATADA deverá se adaptar às mudanças tecnológicas adotadas pela CONTRATANTE.

7 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

7.1 DA CAPACIDADE TÉCNICA E DA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

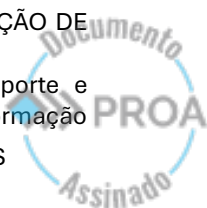
- 7.1.1 Os serviços compreendem atividades de desenvolvimento, suporte e manutenção evolutiva, adaptativa e corretiva dos sistemas de informação

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS

CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. A execução dessas atividades deverá observar as melhores práticas de mercado em desenvolvimento e gestão de serviços de Tecnologia da Informação, incluindo, quando aplicável, a adoção de metodologias ágeis (como Scrum e Kanban), práticas de DevOps e Integração/Entrega Contínua (CI/CD), controle de versionamento de código-fonte, revisões de código (code review), testes automatizados, gestão de requisitos, documentação técnica, padrões de codificação, monitoramento da qualidade do software, gestão de configuração e tratamento de incidentes e mudanças.

- 7.1.2 A exigência pela adoção das melhores práticas se justifica pela necessidade de que o fornecedor de serviços apresente o nível mínimo de entendimento dos processos em equiparável nível de maturidade desejado pela Polícia Civil, e que tenha condições de auxiliar no aumento da capacidade dos demais processos no decorrer do contrato decorrente desta licitação. Com isso, a CONTRATANTE se reserva dos riscos, custos e tempo necessário para que a CONTRATADA obtenha por meio de seus profissionais, uma capacitação mínima necessária para atender os níveis de qualidade demandados, conforme legislação competente.
- 7.1.3 Entende-se, para fins deste Edital, como pertencente ao quadro funcional permanente do licitante, na data prevista para entrega da proposta, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- 7.1.4 A CONTRATADA se compromete a manter ININTERRUPTAMENTE uma equipe qualificada que possua a formação, as certificações, experiências e conhecimentos exigidos no item 7.2.4.1 e também a totalidade da equipe (100%) para atender o especificado neste Termo de Referência.
- 7.1.5 A CONTRATADA deverá substituir imediatamente os profissionais em caso de férias, licenças, ausências temporárias, ou a pedido da CONTRATANTE, nos casos em que a qualidade do atendimento esteja prejudicada.
- 7.1.6 A comprovação da formação escolar mínima dar-se-á mediante documentação própria, para cada um dos profissionais indicados. A comprovação das experiências far-se-á pela apresentação de curriculum e atestado(s) fornecido(s) por organização (ões) de direito público ou privado, para cada um dos profissionais indicados. No(s) referido(s) atestado(s) deverá(ao) constar o nome do projeto, descrição das atividades desenvolvidas, o tempo de atuação (em anos e meses), e o ambiente tecnológico utilizado, além dos dados da organização e do emitente com firma reconhecida (CNPJ, razão social, endereço, cargo, telefones e e-mails para contato).
- 7.1.7 A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar à CONTRATADA, em casos específicos para atendimento a determinados sistemas e/ou projetos, profissionais mais direcionados a determinadas tecnologias, dentre aquelas já previstas na especificação dos requisitos daquele perfil. Além

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





26120400110752



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

disso, de acordo com a necessidade, a CONTRATANTE se reserva ao direito de direcionar para um perfil mais especialista em um ou outro ambiente.

- 7.1.8 Caso seja aceito um profissional com deficiência em algum requisito, a CONTRATADA providenciará os meios para adequação aos requisitos do serviço, em prazo a ser determinado na fase de avaliação, de maneira a atender plenamente os requisitos constantes no item 4.

7.2 DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL MÍNIMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 7.2.1 Caberá à CONTRATADA garantir que a equipe técnica que prestará os serviços esteja constantemente atualizada e seja capaz de se adequar as mudanças no ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

- 7.2.2 A equipe técnica da CONTRATADA deverá estar atualizada e capacitada nas novas tecnologias disponíveis para operar novos equipamentos e/ou sistemas incorporados ao ambiente computacional do CONTRATANTE. Quando houver mudanças no ambiente tecnológico do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer capacitação a sua equipe técnica, sem ônus para o CONTRATANTE, a fim de garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados.

- 7.2.3 Os itens 7.2.4.1 descreve os requisitos de formação, capacitação e experiência dos perfis profissionais da empresa CONTRATADA a serem requeridos pelo CONTRATANTE para execução dos serviços solicitados.

- 7.2.3.1 A experiência profissional deve ser comprovada na área de conhecimento, bem como atuação para o respectivo papel a ser desempenhado pelo profissional na execução dos serviços indicados no item 5.1 de serviços ou mesmo ambiente tecnológico da CONTRATANTE. Faz-se necessário aclarar que há significativa diferença entre a capacitação técnica (Certificação, Provas, Treinamentos) e a aplicação destes títulos no ambiente tecnológico em produção. É sabido que muitos profissionais, mesmo os técnicos mais Certificados, em sua maioria, não absorvem o know-how de atuação técnica somente com suas formações e certificações; de suma importância é a atividade do profissional em ambiente “vivos” de TI, podendo aplicar sua expertise teórica em atividades práticas do dia a dia de uma estrutura com ambiente de rede, servidores, aplicativos, banco de dados, ativos de redes, usuários de informática.

- 7.2.3.2 Para todos os papéis indicados em cada perfil serão exigidas as qualificações mínimas indicadas para os diferentes níveis de senioridade. São estabelecidos na Tabela 1, a seguir apresentada, os critérios de tempo mínimo de experiência dos perfis profissionais para enquadramento em diferentes níveis de senioridade. Cabe salientar que a divisão em perfis de tempo de experiência profissional dá-se, inclusive, junto ao Sindicato da Categoria dos Profissionais de Informática no qual estes profissionais estão vinculados – SINDIPPD-RS.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Tabela 1 - Critérios para Enquadramento de Senioridade

Nível de Senioridade	Tempo Mínimo de Experiência Profissional na Realização de Atividades Correlatas
Júnior	Acima de 1 ano
Pleno	Acima de 3 anos
Sênior	Acima de 5 anos

Tabela 2 – Equipe mínima a ser disponibilizada pela contratada

EQUIPE	QUANTIDADE
Administrador de Bancos de Dados	1
Analista Gerente de Projetos .Net Sênior	1
Desenvolvedor de Sistemas .Net Sênior	3
Desenvolvedor de Sistemas .Net Pleno	2
Desenvolvedor / Testador .Net Junior	1

7.2.4 Assim, as certificações e os pré-requisitos dos profissionais discriminados neste item serão exigidos no momento da assinatura do contrato, o qual será celebrado entre a Polícia Civil e a empresa vencedora do Pregão Eletrônico.

7.2.4.1 SERVIÇOS

7.2.4.1.1 Perfil para o serviço de Administrador de Banco de Dados - item 5.1.1

7.2.4.1.1.1 Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática.

7.2.4.1.1.2 Possuir as provas de certificação Microsoft:

7.2.4.1.1.2.1 Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate (DP-300).

7.2.4.1.1.3 Nível de senioridade: Sênior

7.2.4.1.2 Perfil para o serviço de Analista Gerente de Projetos .Net Sênior – item 5.1.2

7.2.4.1.2.1 Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática.

7.2.4.1.2.2 Possuir as provas de certificação Microsoft:

7.2.4.1.2.2.1 Foundational C# Certification ou mais atual

7.2.4.1.2.3 Possuir certificação PSM II da SCRUM.org – Professional Scrum Master Nível 2 ou superiores.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 7.2.4.1.2.4 Possuir conhecimento em desenvolvimento de sistemas com Entity Framework.
- 7.2.4.1.2.5 Possuir certificado Mid-level Angular Developer
- 7.2.4.1.2.6 Possuir conhecimento em SQL Server.
- 7.2.4.1.2.7 Nível de senioridade: Sênior.
- 7.2.4.1.3 Perfil para o serviço de Desenvolvedor de Sistemas .Net Sênior – item 5.1.3
 - 7.2.4.1.3.1 Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática.
 - 7.2.4.1.3.2 Possuir as provas de certificação Microsoft:
 - 7.2.4.1.3.2.1 Foundational C# Certification ou mais atual
 - 7.2.4.1.3.3 Mid-Level Angular Developer
 - 7.2.4.1.3.4 Possuir conhecimento em desenvolvimento de sistemas com Entity Framework.
 - 7.2.4.1.3.5 Possuir conhecimento em SQL Server.
 - 7.2.4.1.3.6 Nível de senioridade: Sênior.
- 7.2.4.1.4 Perfil para o serviço de Desenvolvedor de Sistemas .Net Pleno – item 5.1.4
 - 7.2.4.1.4.1 Curso superior em andamento ou completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática.
 - 7.2.4.1.4.2 Possuir as provas de certificação Microsoft:
 - 7.2.4.1.4.2.1 Foundational C# Certification ou mais atual
 - 7.2.4.1.4.3 Possuir conhecimento em desenvolvimento de sistemas com Entity Framework.
 - 7.2.4.1.4.4 Possuir conhecimento em SQL Server.
 - 7.2.4.1.4.5 Possui certificado Junior Angular Developer
 - 7.2.4.1.4.6 Nível de senioridade: Pleno.
- 7.2.4.1.5 Perfil para o serviço de Desenvolvedor / Testador .Net Junior – item 5.1.5
 - 7.2.4.1.5.1 Curso superior em andamento ou completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática.
 - 7.2.4.1.5.2 Conhecimento da ferramenta GitLab.
 - 7.2.4.1.5.3 Nível de senioridade: Junior.

7.3 REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 7.3.1 Todos os profissionais alocados na prestação do serviço deverão assinar um termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar, distribuir ou comentar nenhum dado, códigos, regras de negócio, documentos, senhas ou qualquer outra espécie de informação que venha a tomar conhecimento nas dependências do CONTRATANTE ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado por escrito por representante legal do CONTRATANTE.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

7.4 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 7.4.1 A CONTRATADA se responsabilizará pelo comportamento dos seus empregados, devendo zelar pela manutenção de um bom ambiente de trabalho que garanta princípios como vestimentas, crachás, higiene, respeito, cordialidade, colaboração e proatividade.
- 7.4.2 A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos que seus empregados ou prepostos venham porventura ocasionar à CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CONTRATANTE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

8 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE
--

Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras, energia elétrica, equipamentos e sistemas básicos.

Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.

Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos neste Termo de Referência, podendo sustar ou recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte.

Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

Garantir ao pessoal técnico da CONTRATADA, encarregado dos serviços, livre acesso aos locais dos equipamentos, respeitando-se as limitações já existentes tais como áreas de segurança, horário de almoço, horários de início e final de expediente e outros.

9 OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato para fins comerciais, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

A CONTRATADA não poderá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função das atividades prestadas, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do CONTRATANTE, sob pena de incorrer em quebra de cláusula contratual ensejando inclusive sua rescisão de pleno direito.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

10 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

10.1. Objetivo

O presente Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece os indicadores e critérios para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA durante a execução do contrato.

O ANS tem por finalidade assegurar que os serviços sejam executados com qualidade, tempestividade, conformidade técnica e aderência aos requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, permitindo o acompanhamento contínuo da execução contratual e subsidiando a fiscalização, a aplicação de glosas e demais sanções previstas contratualmente, quando cabíveis.

O atendimento aos níveis de serviço será aferido mensalmente, considerando os indicadores definidos neste acordo.

10.2. Formulário de Avaliação Mensal

Indicador	Meta	Crterios de Avaliao	Peso	Nota
Cumprimento dos prazos das Ordens de Serviço	≥ 95%	Conforme: ≥ 95% Parcialmente Conforme: ≥ 76% e < 95% Não Conforme: < 76%	3	
Atendimento aos requisitos definidos pela CONTRATANTE	100%	Conforme: = 100% Parcialmente Conforme: ≥ 80% e ≤ 99% Não Conforme: < 80%	4	
Aceite das entregas na primeira avaliao	≥ 90%	Conforme: ≥ 90% Parcialmente Conforme: ≥ 72% e < 90% Não Conforme: < 72%	3	
Tempo de atendimento dos chamados	100%	Conforme: = 100% Parcialmente Conforme: ≥ 80% e ≤ 99% Não Conforme: < 80%	2	
Tempo de soluo dos incidentes	100%	Conforme: = 100% Parcialmente Conforme: ≥ 80% e ≤ 99% Não Conforme: < 80%	2	

Av. Joāo Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Índice de retrabalho	≤ 5%	Conforme: ≤ 5% Parcialmente Conforme: > 5% e ≤ 6,25% Não Conforme: > 6,25%	3	
Entrega da documentação técnica	100%	Conforme: = 100% Parcialmente Conforme: ≥ 80% e ≤ 99% Não Conforme: < 80%	1	
Disponibilidade do Sistema de Demandas	≥ 95%	Conforme: ≥ 95% Parcialmente Conforme: ≥ 76% e < 95% Não Conforme: < 76%	1	

Nota Final = (Somatório das notas obtidas × respectivos pesos ÷ Somatório dos pesos) × 10

A nota final será expressa em escala de 0 (zero) a 10 (dez).

10.3. Indicadores

10.3.1. Cumprimento dos prazos das Ordens de Serviço

Avalia o percentual de Ordens de Serviço (OS) concluídas dentro dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE. O indicador busca verificar a capacidade da CONTRATADA de cumprir os cronogramas acordados, garantindo previsibilidade na execução dos serviços e reduzindo impactos nas atividades da CONTRATANTE.

Forma de apuração: Relação entre o número de Ordens de Serviço concluídas dentro do prazo e o total de Ordens de Serviço finalizadas no período de avaliação.

10.3.2. Atendimento aos requisitos definidos pela CONTRATANTE

Avalia o grau de aderência das entregas aos requisitos funcionais, técnicos, legais e de qualidade especificados pela CONTRATANTE para cada demanda. O indicador mede se os produtos entregues atendem integralmente às especificações previstas, sem necessidade de complementações ou correções decorrentes do descumprimento dos requisitos.

Forma de apuração: Percentual de entregas aprovadas quanto ao atendimento integral dos requisitos definidos para cada Ordem de Serviço.

10.3.2.1 Qualidade das Entregas

As entregas deverão:

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- atender integralmente aos requisitos especificados na Ordem de Serviço;
- obedecer aos padrões de arquitetura, desenvolvimento e codificação definidos pela CONTRATANTE;
- atender aos critérios de aceite definidos para cada demanda;
- estar livres de defeitos críticos ou de alta severidade.

As entregas rejeitadas por descumprimento dos requisitos serão consideradas para fins de apuração do indicador de retrabalho.

10.3.2.2 Documentação Técnica

Toda entrega deverá conter, quando aplicável:

- documentação técnica atualizada;
- documentação de implantação;
- scripts de banco de dados;
- documentação de APIs;
- manual de instalação ou atualização;
- código-fonte versionado no repositório oficial da CONTRATANTE.

10.3.2.3 Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de segurança da informação estabelecidas pela CONTRATANTE.

As soluções desenvolvidas deverão:

- seguir boas práticas de desenvolvimento seguro;
- não conter credenciais, senhas ou chaves de acesso armazenadas em código-fonte;
- corrigir vulnerabilidades classificadas como críticas ou altas antes da homologação;
- respeitar os requisitos de proteção de dados pessoais e confidencialidade das informações.

10.3.2.4 Comunicação e Relatórios

A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo, no mínimo:

- horas executadas;
- Ordens de Serviço concluídas;
- Ordens de Serviço em andamento;
- incidentes registrados;
- justificativas para eventual descumprimento dos indicadores;

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





26120400110752



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

- plano de ação para correção das não conformidades identificadas.

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente crítico que possa comprometer a continuidade dos serviços.

10.3.2.5 Gerenciamento de Mudanças

Toda implantação em ambiente de produção deverá observar processo formal de gerenciamento de mudanças, contemplando, no mínimo:

- planejamento da implantação;
- aprovação da CONTRATANTE;
- registro da versão implantada;
- plano de rollback;
- registro das evidências de implantação.

10.3.3 Aceite das entregas na primeira avaliação

Avalia o percentual de entregas aprovadas pela CONTRATANTE na primeira análise, sem necessidade de ajustes, correções ou reapresentações. O indicador evidencia a qualidade do processo de desenvolvimento e validação realizado pela CONTRATADA antes da entrega.

Forma de apuração: Relação entre o número de entregas aceitas na primeira avaliação e o total de entregas submetidas à homologação no período.

10.3.4 Tempo de atendimento dos chamados

Avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos para o início do atendimento dos chamados registrados pela CONTRATANTE, conforme os níveis de prioridade definidos no contrato (item 10.5).

O indicador demonstra a capacidade da CONTRATADA de responder tempestivamente às solicitações recebidas.

Forma de apuração: Percentual de chamados cujo atendimento foi iniciado dentro do prazo previsto em relação ao total de chamados registrados no período.

10.3.5. Tempo de solução dos incidentes

Avalia o cumprimento dos prazos máximos definidos para a resolução dos incidentes registrados pela CONTRATANTE, observando os níveis de severidade e prioridade estabelecidos (item 10.5)

O indicador mede a eficiência da CONTRATADA na restauração dos serviços e na eliminação das causas dos incidentes.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Forma de apuração: Percentual de incidentes solucionados dentro do prazo estabelecido em relação ao total de incidentes encerrados no período.

10.3.6 Índice de retrabalho

Avalia o percentual de entregas que necessitaram de correções, ajustes ou reexecução em razão de falhas atribuíveis à CONTRATADA após sua entrega ou homologação.

O indicador busca medir a qualidade das entregas e a efetividade dos processos internos de desenvolvimento, testes e controle de qualidade.

Forma de apuração: Relação entre o número de entregas que demandaram retrabalho e o total de entregas realizadas no período.

10.3.7. Entrega da documentação técnica

Avalia o cumprimento da obrigação de entregar toda a documentação técnica exigida pela CONTRATANTE, incluindo documentos de arquitetura, manuais técnicos, modelos de dados, documentação de APIs, scripts, diagramas e demais artefatos previstos para cada entrega.

O indicador busca assegurar a rastreabilidade, a manutenção e a continuidade dos serviços prestados.

Forma de apuração: Percentual de entregas acompanhadas da documentação técnica completa em relação ao total de entregas realizadas no período.

10.3.8 Disponibilidade do Sistema de Demandas

Avalia o percentual de disponibilidade do sistema disponibilizado pela CONTRATADA para registro, acompanhamento e gestão das demandas, incidentes, Ordens de Serviço e demais atividades previstas no contrato.

O indicador tem por objetivo assegurar que a CONTRATANTE disponha de acesso contínuo às informações necessárias para o acompanhamento da execução contratual.

Forma de apuração: Percentual de disponibilidade do sistema durante o período de avaliação, desconsideradas as indisponibilidades previamente autorizadas para manutenção programada.

10.4. Faixas de Desempenho

Nota Final	Avaliação	Fator de Desconto
9,50 a 10,00	Excelente	Sem desconto

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

9,00 a 9,49	Muito Bom	1%
8,00 a 8,99	Bom	2%
7,00 a 7,99	Regular	4%
Abaixo de 7,00	Insatisfatório	6%, sem prejuízo das demais sanções previstas contratualmente

A aplicação de eventual desconto não afasta a possibilidade de aplicação das demais penalidades previstas no contrato e na legislação vigente, quando caracterizado o descumprimento de obrigações contratuais.

10.5. Atendimento dos Chamados

As solicitações serão classificadas conforme sua criticidade.

Prioridade	Descrição	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução
Prioridade 1	Incidente crítico que ocasiona indisponibilidade total de serviço ou acesso de usuário	Até 2 horas	Até 4 horas
Prioridade 2	Incidente de alto impacto, sem paralisação total	Até 8 horas	Até 24 horas
Prioridade 3	Incidente de impacto moderado, com alternativa operacional disponível	Até 24 horas	Até 48 horas
Prioridade 4	Solicitações de melhoria, ajustes ou suporte técnico programado	Conforme planejamento aprovado pela CONTRATANTE	Conforme planejamento aprovado pela CONTRATANTE

O tempo de solução corresponde à disponibilização da solução definitiva ou da alternativa aceita pela CONTRATANTE.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





26120400110752



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

10.6. Disposições Gerais

O ANS constitui instrumento de avaliação da qualidade da prestação dos serviços e não altera a forma de remuneração do contrato, que permanecerá baseada em Hora de Serviço Técnico (HST).

Os indicadores poderão ser revisados durante a vigência contratual, mediante justificativa técnica e concordância entre as partes, desde que preservado o equilíbrio contratual e observada a legislação aplicável.

10.7. Sistema de Gestão de Demandas

A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante toda a vigência contratual, sistema informatizado para registro, acompanhamento, controle e gerenciamento das Ordens de Serviço, chamados técnicos, incidentes, solicitações de suporte e demais demandas decorrentes da execução contratual.

O sistema deverá estar disponível em ambiente web, acessível aos fiscais, gestores do contrato e demais usuários autorizados pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.

A empresa deverá assegurar que a disponibilidade desse sistema seja contínua e superior a 95% do tempo. Indisponibilidades para manutenção e atualização deverão ser informadas com antecedência de 48 horas à CONTRATANTE.

O sistema deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- registro e abertura de chamados;
- classificação por tipo, prioridade e criticidade;
- atribuição de responsáveis;
- registro de histórico completo das interações;
- acompanhamento do andamento das demandas em tempo real;
- controle dos prazos de atendimento e solução;
- registro das horas trabalhadas por demanda;
- anexação de documentos, evidências e artefatos;
- emissão de relatórios gerenciais;
- pesquisa e consulta do histórico das demandas;
- exportação de dados em formato aberto (CSV, XLSX ou equivalente);

Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE cópia integral da base de dados das demandas registradas, incluindo históricos, anexos e demais informações relacionadas ao contrato, em formato que permita sua consulta e reutilização.

10.8 Exemplo de Preenchimento

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001

Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116

E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Formulário de Avaliação Mensal do ANS

Contrato: xx

Competência: Junho/2026

Indicador	Meta	Resultado Apurado	Avaliação	Peso	Pontuação
Cumprimento dos prazos das Ordens de Serviço	≥ 95%	97%	Conforme	3	3,0
Atendimento aos requisitos funcionais	100%	100%	Conforme	4	4,0
Aceite das entregas na primeira avaliação	≥ 90%	85%	Parcialmente Conforme	3	1,5
Tempo de atendimento dos chamados	Conforme SLA	100%	Conforme	2	2,0
Tempo de solução dos incidentes	Conforme SLA	92%	Parcialmente Conforme	2	1,0
Índice de retrabalho	≤ 5%	3%	Conforme	3	3,0
Documentação técnica entregue	100%	100%	Conforme	1	1,0
Disponibilidade do Sistema de Demandas	≥ 95%	100%	Conforme	1	1,0

Resultado da Avaliação

Item	Valor
Soma dos Pesos	19
Soma da Pontuação Obtida	16,5
Nota Final	8,68

Fórmula: Nota = $(16,5 \div 19) \times 10 = 8,68$

Faixa de Desempenho

Nota	Resultado
------	-----------

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

8,68	Bom
------	-----

Conforme a tabela do ANS:

- Faixa: **Bom**
- Fator de desconto: **2%**

Justificativas do Fiscal

Aceite na primeira avaliação

Das 20 Ordens de Serviço concluídas no período, 3 necessitaram de ajustes antes da homologação devido à ausência de validações previstas na especificação funcional.

Tempo de solução

Foram registrados 12 incidentes. Em um deles, classificado como Prioridade 2, o prazo máximo de solução (24 horas) foi excedido em 6 horas devido à necessidade de correção de defeito identificado em componente de integração.

11 Cálculo do Valor da OS Mensal

Cada Ordem de Serviço possuirá uma respectiva quantidade de HST apurada mensalmente. E para cada serviço são exigidas certificações profissionais que promovem a produtividade, qualidade e redução de riscos.

No caso de necessidade de substituição de profissional, a CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para realizar a substituição. No caso de extrapolar esse prazo será aplicado redutor de 0,5% do valor da Ordem de Serviço por dia útil de atraso.

FÓRMULA PRINCIPAL DA ORDEM DE SERVIÇO

O valor da Ordem de Serviço será calculado conforme a quantidade de HST utilizadas no mês para cada serviço e após a aferição dos resultados mensais do ANS será aplicado o desconto acordado a depender do resultado da empresa no mês.

Valor da Ordem de Serviço = Somatório (HST * Valor do Serviço) - Fator de Desconto (ANS).

12 DIREITOS DE PROPRIEDADE

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





26120400110752



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

São de propriedade da CONTRATANTE todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com a lei específica, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

Av. João Pessoa, nº 2050, 1º andar, sala 202, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001
Fone: 51-3288-2338, 51-3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





26120400110752

Nome do documento: Termo de referencia Emergencial 2026.pdf

Documento assinado por

Lucas Ricardo Schaefer

Órgão/Grupo/Matrícula

PC / 400706 / 465566402

Data

03/08/2026 17:00:28

