



Estado do Rio Grande do Sul
Programa de Apoio à Retomada do Desenvolvimento Econômico e Social do Rio Grande do Sul
Projeto Fortalecimento Institucional do DAER

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA VISANDO À
ELABORAÇÃO DO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTI)
DO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ESTRADAS DE RODAGEM

Sumário

1. Antecedentes e contexto.....	2
2. Justificativa da contratação	3
3. Objetivo da contratação	3
4. Escopo do trabalho e limites do projeto.....	4
4.1.Etapas.....	4
4.2. Princípios	5
5. Resultados e produtos esperados	5
5.1. Produto 1: Elaboração do Plano de Trabalho.....	5
5.2. Produto 2: Levantamento de informações do negócio	6
5.3. Produto 3: Levantamento da estrutura atual de tecnologia	6
5.4. Produto 4: Avaliação do cenário atual.....	7
5.5. Produto 5: Elaboração do PDTI	8
5.6. Produto 6: Política de Segurança da Informação.....	8
5.7. Produto 7: Elaboração de Normas para a continuidade do Processo	9
5.8. Produto 8: Acompanhamento da implantação do PDTI e da Política de Segurança da Informação	9
6. Pagamentos	10
7. Prazo de execução e cronograma	11
8. Especificação da equipe-chave	11
9. Insumos disponíveis	12

10.	<i>Gestão da consultoria</i>	12
11.	<i>Despesas da consultoria</i>	12
12.	<i>Informações sobre este documento</i>	<i>Erro! Indicador não definido.</i>

1. Antecedentes e contexto

O Programa de Apoio à Retomada do Desenvolvimento Econômico e Social do Rio Grande do Sul (PROREDES BIRD) tem como objetivo apoiar o desenvolvimento do estado por meio da execução de políticas de modernização da gestão pública, incluindo a gestão ambiental, de desenvolvimento do setor privado e da inovação tecnológica, da qualificação do ensino público e da melhoria nos transportes, com manutenção e recuperação da malha rodoviária. Complementa ações a serem desenvolvidas com recursos do Tesouro do Estado e com financiamento junto ao BNDES. Busca assim, ampliar os investimentos públicos, contribuindo com o desenvolvimento sustentável do Rio Grande do Sul.

Entre os projetos apoiados pelo PROREDES BIRD está o Fortalecimento Institucional do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem (DAER/RS), que visa aumentar a capacidade institucional em diversas áreas de atuação do Departamento. O presente Termo de Referência (TR) se insere nesse contexto. Busca-se, por meio deste TR, definir a natureza e a abrangência do trabalho, as responsabilidades e as atribuições a serem desenvolvidas pela empresa de consultoria a ser contratada para elaboração de instrumentos visando à qualificação da gestão e as entregas de soluções de Tecnologia da Informação no Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER.

O DAER é o órgão estadual responsável pela gestão do transporte rodoviário do Rio Grande do Sul, vinculado à Secretaria dos Transportes, e atua na construção, ampliação e manutenção da infraestrutura de transportes.

O gerenciamento do expressivo montante de recursos investidos pelo Departamento enseja uma série de controles. É fundamental que estes sejam realizados de forma segura, integrada e transparente, permitindo que a natureza pública dos recursos envolvidos seja tratada em conformidade com o que determina a lei.

O órgão possui diversas atividades tecnológicas desenvolvidas ao longo de 20 anos, tanto para a área rodoviária, quanto para as administrativas setoriais. Quando da sua concepção, tais esforços, em sua maioria, não foram direcionados à estratégia organizacional. Então, diante desse contexto, criou-se um ambiente de tecnologia da informação sem padronização, firmado em nível operacional e adverso aos objetivos estratégicos da organização.

Sabe-se que as entidades de sucesso e bem consolidadas, tanto no setor privado quanto nas esferas públicas, mostram, entre outras características, a essencialidade de manter seus setores de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em nível estratégico, de modo a maximizar a entrega qualitativa de seus respectivos produtos e serviços. Assim, diante do exposto, constata-se que o DAER padece de alinhamento da sua infraestrutura de TIC com os seus planejamentos táticos e estratégicos.

Sendo assim, e somada a atual reestruturação corrente do órgão, o desenvolvimento de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e um mapeamento robusto do ambiente tecnológico se torna mister. Tais ações irão contribuir para modernizar e alinhar a infraestrutura de TIC à instituição, bem como às propostas e anseios do governo rio-grandense.

Por fim, a definição de padronizações dos procedimentos também se faz necessária, visto que os processos de maturação dos produtos e serviços de TIC (MPS-BR, CMM, CMMI) mostram que elas são essenciais para o cumprimento dessas ações.

2. Justificativa da contratação

Conforme descrito no Decreto-lei nº 200/1967, o planejamento é um dos princípios fundamentais para o norteamento de ações no contexto da Administração Pública Federal e que é também estimulado nas demais esferas da gestão pública. A gestão de TI também deve lançar mão das atividades de planejamento para ser mais efetiva e obter retorno sobre os investimentos realizados nesta área.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação é definido como “um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período” (BRASIL, 2008, 2010).

Desta forma, a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação permite à instituição definir seus objetivos em relação aos recursos tecnológicos e traçar um plano de ação que o permita atingir estes objetivos.

Desde sua fundação na década de 30, o DAER-RS pautou suas atividades na busca por oferecer melhores serviços à população. Com esta diretriz em mente, os recursos tecnológicos desempenham papel fundamental, uma vez que são determinantes para disponibilidade de serviços, inovação e gestão dos resultados. Por isso, a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação representa papel de grande importância para a concretização dos objetivos estratégicos desta instituição, devendo ser utilizado como norteador das ações relacionadas à tecnologia.

Sabe-se também que o Estado almeja e fomenta o alinhamento dos entes públicos com suas ações e diretrizes e que o DAER está com seu quadro técnico diminuído e sobrecarregado. De tal modo, é inescusável a contratação de empresa externa para a elaboração das atividades e entregas previstas por este documento.

3. Objetivo da contratação

Com a contratação, espera-se:

- Dotar o DAER de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI;
- Dispor de um mapeamento do ambiente tecnológico do DAER;
- Instituir uma Política de Segurança da Informação; e

- Implantar normativas e políticas para a continuidade do processo.

4. Escopo do trabalho e limites do projeto

O serviço prestado deverá atender os requisitos e as diretrizes indicadas neste documento, em particular nesta seção.

4.1. Etapas

O serviço será prestado nas seguintes macroetapas:

- **Elaboração do plano de trabalho:** deverá ser definido o plano de trabalho conforme metodologia de desenvolvimento de projetos e utilizando-se dos recursos e insumos fornecidos pelos DAER-RS, bem como com a colaboração da equipe interna que será designada ao projeto.
- **Levantamento de informações do negócio:** avaliação da estrutura organizacional do DAER-RS, quando serão levantadas informações pertinentes aos objetivos estratégicos, metodologia de trabalho e expectativas internas, de forma que se possam alinhar as ações do PDTI com os objetivos da instituição, bem como a nova visão e missão proporcionadas pela reestruturação atual do órgão.
- **Levantamento da estrutura atual de tecnologia:** inventário de informações da estrutura atual, contemplando as áreas de sistemas, segurança, processos de TI, governança e gestão, recursos humanos e comunicação. Levantamento de documentos, normas e procedimentos internos, fontes de dados, entre outros itens, que permitam identificar as necessidades atuais e futuras, seguindo o framework FACIN.
- **Avaliação do cenário atual:** com base nas informações levantadas durante as etapas anteriores, será realizada uma avaliação da estrutura de TI com foco em sistemas, serviços ao usuário, rede e comunicação, segurança, processos, auditoria e gestão e recursos humanos. Esta avaliação também será guiada pelo levantamento de demandas e necessidades dos usuários de recursos que será conduzida por métodos de entrevistas individuais, por amostragem.
- **Elaboração do PDTI:** criação do documento do PDTI, que deverá conter alinhamento estratégico e ações para as seguintes áreas:
 - Estrutura organizacional;
 - Sistemas de informação;
 - Recursos humanos;
 - Estruturação de processos;
 - Segurança da informação;
 - Governança e gestão;
 - Plano de investimentos;
 - Planejamento de continuidade do PDTI.
- **Acompanhamento da implantação do PDTI:** nesta etapa, serão realizados o acompanhamento da implementação da Política de Segurança da Informação, calendários de treinamento e conscientização dos usuários em relação às ações da

TI e averiguação dos principais indicadores de gestão definidos na etapa de elaboração do PDTI.

O Grupo de Governança de TI do DAER, em consonância com o decreto 52616/2015, que institui a Política de TIC-RS, homologará as ações sugeridas nos produtos e desempenhará o papel de replicador dessas ações, reforçando a importância das mesmas.

O Plano deverá ser proposto para o período de vigência de 2018 a 2023, tendo em vista que as ações de implantação serão planejadas para 2018.

4.2. Princípios do PDTI

O PDTI deverá atender aos seguintes princípios:

- Alinhamento com a Política de TIC-RS (Decreto 52.616/2015).
- O PDTI deve estar em consonância com o Planejamento Estratégico do DAER.
- Conformidade com normas e padrões de mercado relacionados à Segurança da Informação, ao Gerenciamento de Projetos, à Gestão de TI e aos processos de software, inclusive no que diz respeito à elaboração de políticas e normas de utilização de recursos, treinamento e conscientização dos usuários e disponibilização de serviços ao cidadão.
- Adoção de banco de dados no padrão *SQL ANSI* com documentação, suporte e disponibilidade de sistemas.
- Definição e implementação de ações com foco em gestão de níveis de serviços.
- Viabilidade de execução dentro do período de vigência do PDTI.
- Implementação de rotinas de auditoria interna que busquem o cumprimento de normas internas, indicadores de gestão, averiguação do status de projetos, conformidade com normas de mercado e necessidades de ajustes de objetivos.

5. Resultados e produtos esperados

Os produtos do serviço deverão organizar-se conforme descrito a seguir.

5.1. Produto 1: Elaboração do Plano de Trabalho

- **Objetivos:** A Contratada deverá elaborar o plano de trabalho, utilizando-se da metodologia de gerenciamento de projetos PMI.
- **Principais Atividades:**
 - Organizar a execução do PDTI;
 - Levantar os recursos necessários de infraestrutura como espaço e equipamentos, entre outros;
 - Definir as agendas de levantamentos de informações e entrevistas; e
 - Reunião de abertura do projeto.
- **Questões-chave:**
 - O Plano de Trabalho deverá explicitar a metodologia e os instrumentos que serão utilizados para a realização das atividades.
 - Esta metodologia deverá contemplar o conhecimento do contexto das atribuições do DAER, por meio de análise da documentação disponibilizada e

de reuniões com a equipe técnica designada pela autarquia, bem como o conhecimento dos sistemas disponíveis no DAER para o desempenho de todas as suas atividades.

- Deverá contemplar também um cronograma detalhado da realização das atividades e entrega dos produtos.
- Resultado final: Plano de trabalho composto por cronograma do projeto, termo de abertura, declaração do escopo, responsáveis e reunião de abertura do projeto.
- Prazo para execução: 30 dias após a assinatura do contrato.

5.2. Produto 2: Levantamento de informações do negócio

- Objetivos: Levantar as informações relacionadas à estrutura organizacional do DAER-RS, objetivos estratégicos (através dos insumos e artefatos já realizados durante a reestruturação do DAER) e expectativas em relação à tecnologia e ao PDTI.
- Principais Atividades:
 - Identificar princípios e diretrizes estratégicos que orientarão a elaboração do PDTI e o modelo futuro de TI alinhado, também, à Política TIC do Estado.
 - Reunir os documentos mais relevantes que serão utilizados como referência para a elaboração do PDTI, tais como direcionamento e planejamento do DAER-RS, referências na legislação e normativos internos aplicáveis, sítios do governo, etc.
- Resultado final:
 - Resumo executivo das estratégias de negócio do DAER-RS e as implicações para a TI.
 - Lista dos princípios e diretrizes estratégicos norteadores do PDTI.
- Prazo para execução: 30 dias após a entrega e validação do Produto 1.

5.3. Produto 3: Levantamento da estrutura atual de tecnologia

- Objetivos: Levantamento de informações que possibilitem estruturar uma base de conhecimento sobre infraestrutura tecnológica do DAER-RS para a futura avaliação no Produto 4 e elaboração do PDTI.
- Principais Atividades:
 - Mapeamento de papéis e responsabilidades da TI;
 - Identificação das atividades prestadas por profissionais internos e por terceiros com respectivos contratos;
 - Levantamento de informações de orçamento e custeio;
 - Projetos em andamento na TI;
 - Inventário de sistemas atuais em uso, identificando aqueles que necessitam de desativação ou fontes de dados;
 - Levantamento sobre a estrutura atual de segurança de informação de acordo com normas de mercado e estaduais vigentes;
 - Levantamento da situação atual do mapeamento de processos da TI;
 - Identificação de normas e procedimentos internos existentes e em utilização do negócio;
 - Inventário de infraestrutura de hardware, abrangendo desde o usuário final até equipamentos de datacenter, rede e telecomunicações;

- Inventário de comunicação e conectividade;
- Identificação de informações relacionadas a licenciamento de software e necessidades de aplicações;
- Detalhamento da infraestrutura física;
- Pesquisa de satisfação de usuários.
- Questões-chave:
 - Para este produto, a contratada deverá analisar uma quantidade mínima de onze sistemas em uso no DAER, a saber: no grupo Orçamentário, os sistemas de Orçamento, Controle Interno de Empenho, Faturas e Arrecadação. No grupo Transportes, o Sistema de Transportes Coletivo (STC), Autorização Especial de Trânsito (AET), e Autorização Especial de Circulação (AEC). No grupo Rodovias, os sistemas de Gestão das Faixas de Domínio (Sigefaixa) e Sistemas de Rodovias Estaduais (SRE). Finalmente, pelo grupo Obras, os sistemas de Gestão de Contratos das Obras (Sigecon), o Sistema de Gerência de Pavimentos(SGP) e de Custos Rodoviários.
 - A análise dos sistemas deverá identificar e relacionar as possibilidades de adequação dos sistemas atualmente em uso no DAER. Deverá, também, identificar e sugerir definições de indicadores técnicos para formulação e dimensionamento dos novos sistemas e, também, a definição do framework de arquitetura corporativa FACIN para novos desenvolvimentos.
 - Ao final do trabalho, deverá ser apresentado um relatório final que contenha as conclusões e considerações da consultoria acerca do que foi realizado e dos possíveis sistemas que necessitam de novo desenvolvimento e que não estão mais em uso.
- Resultado final:
 - Relatório consolidado da infraestrutura atual de TI;
 - Mapeamento de pessoal com funções, responsabilidades e competências;
 - Relatório de índice de satisfação de usuários.
- Prazo para execução: 30 dias após a entrega e validação do Produto 2

5.4. Produto 4: Avaliação do cenário atual

- Objetivos: Avaliar a estrutura atual de tecnologia do DAER-RS com base nas informações obtidas durante a elaboração do produto 3 para permitir a elaboração do plano de ação do PDTI.
- Serão avaliados os seguintes itens:
 - Estrutura organizacional, papéis e responsabilidades;
 - Planejamento e alinhamento com o negócio;
 - Estrutura de governança e adequação dos processos decisórios;
 - Diagnóstico de pessoal (formação, competências e funções);
 - Orçamento geral (investimento e custeio);
 - Serviços prestados pelo quadro de pessoal próprio;
 - Serviços prestados por terceiros;
 - Arquitetura tecnológica: informações, sistemas, infraestrutura e segurança da informação;
 - Grau de maturidade da gestão de TI;

- Expectativas e necessidades dos usuários com base nos resultados das pesquisas e entrevistas individuais.
- Resultado final:
 - Relatório de diagnóstico do modelo atual de TI
 - Prazo para execução: 30 dias após a entrega e validação do Produto 3

5.5. Produto 5: Elaboração do PDTI

- Objetivos: Consolidar as informações levantadas nos produtos anteriores no documento do PDTI que deverá apresentar as ações recomendadas para o período de vigência do projeto.
- Principais Atividades:
 - Definição do papel da TI nas atividades estratégicas do DAER-RS;
 - Desenho da nova arquitetura de informação para atendimento aos objetivos estratégicos;
 - Elaboração do plano de ação e investimentos necessários para o período de vigência do PDTI;
 - Análise de SWOT da TI identificando suas forças e fraquezas, bem como suas oportunidades e ameaças;
 - Sugestão de estrutura de alocação de pessoas e necessidades de incremento e capacitação do quadro para gerir o PDTI durante o período de vigência;
 - Recomendação de adequação dos processos em conformidade às boas práticas de mercado;
 - Recomendação de adequação do grupo de governança, seguindo à Política TIC do Estado;
 - Definição de indicadores, metas e acompanhamento dos mesmos.
- Resultado final do PDTI elaborado contendo, no mínimo:
 - Modelo Proposto de Governança e Gestão de TI;
 - Modelo Proposto de Arquitetura Tecnológica;
 - Plano de ação para o período de vigência do PDTI;
 - Modelo proposto de cenário futuro de TI, contendo análise de diferenças e arquiteturas indicadas, entre elas a FACIN;
 - Plano de acompanhamento e atualização do PDTI.
- Prazo para execução: 30 dias após a entrega e validação do produto 4.

5.6. Produto 6: Política de Segurança da Informação

- Objetivos: Desenvolver a Política de Segurança da Informação do DAER consoante com as especificidades do órgão bem como o Padrão de Segurança da Informação do Estado – PGOV 03/2016.
- Principais Atividades:
 - Definição da necessidade de segurança da Informação no órgão;
 - Desenho da nova arquitetura de segurança da informação, alinhadas à Estratégia Organizacional, contendo a análise de riscos, a estratégia de implantação de segurança, implementação de controles, formas de monitoramento e atualizações do processo;

- Elaboração da Política de Segurança da Informação com base nas normas NBR ISO/IEC 27.001, 27.002 e 27.005, referentes aos códigos de práticas para a Gestão de Segurança da Informação e gestão de riscos;
 - Sugestão de nova estrutura de níveis de acessos físicos de pessoas no ambiente da STI;
 - Sugestão de softwares de controles ambientais, em consonância com a Política de Segurança de Informação proposta, de códigos livres.
- Resultado final da Política da Segurança da Informação contendo, no mínimo:
 - Modelo Proposto de Segurança da Informação do órgão;
 - Sugestões de necessidade de mudança de normas e acessos;
 - Plano de ação de implantação da Política de Segurança TI e período de vigência;
 - Plano de Acompanhamento e atualização da Política de Segurança de TI
- Prazo para execução: 30 dias após a entrega e validação do produto 4.

5.7. Produto 7: Elaboração de Normas para a continuidade do Processo

- Objetivos: Desenvolver as propostas de alterações das políticas e normas internas vigentes para que as entregas explicitadas neste Termo de Referência tenham base legal para a sua continuidade, independente de trocas de componentes da direção do órgão.
 - Principais Atividades:
 - Levantamento e análise das políticas e normas de TI vigentes no órgão;
 - Elaboração de novas propostas e/ou alterações que estejam alinhadas ao negócio e às ações deste Termo.
 - Resultado final da Elaboração de Normas contendo, no mínimo:
 - Relatório de Normas e Políticas que necessitem de alteração;
 - Modelo Proposto de Normas e Políticas;
 - Sugestão das necessidades de mudanças.
- Prazo para execução: 30 dias após a entrega e validação do produto 4.

5.8. Produto 8: Acompanhamento da implantação do PDTI e da Política de Segurança da Informação

- Objetivos: Apoiar presencialmente a equipe interna e os gestores responsáveis pelo PDTI na execução do plano de ação, com o objetivo de garantir que as expectativas em relação ao projeto sejam atendidas, justificando o investimento.
- Principais Atividades:
 - Acompanhamento presencial da implantação da política de segurança da informação, definição dos calendários de treinamentos e acompanhamento dos principais indicadores de gestão definidos no PDTI;
- Resultado final:

- Relatório de resultado da implantação da política de segurança da informação, do PDTI e cronogramas de revisões e atualizações;
 - Calendário de treinamentos;
 - Recomendação de adequação ou criação de normas para a continuidade do PDTI.
 - Relatório de indicadores de gestão de TI, com cronograma de reavaliação periódica.
- Prazo para execução: entrega e validação no máximo de 30 dias após a entrega dos produtos 5, 6 e 7.

6. Pagamentos

Os pagamentos serão autorizados, mediante liquidação, após entrega e aceite dos produtos. O valor a ser pago para cada produto aceito corresponderá a uma fração do valor global do serviço.

Assim, os produtos deverão ser entregues, e serão pagos, conforme Quadro de Produtos abaixo:

Quadro de Produtos

PRODUTO	PRAZO DE ENTREGA	PAGAMENTO
PRODUTO 1 – Elaboração do Plano de Trabalho	30 dias após a Ordem de Início do Serviço	5%
PRODUTO 2 – Levantamento de informações do negócio	30 dias após entrega e validação do Produto 1	10%
PRODUTO 3 – Levantamento da estrutura atual de tecnologia	30 dias após entrega e validação do Produto 2	10%
PRODUTO 4 – Avaliação do cenário atual	30 dias após entrega e validação do Produto 3	10%
PRODUTO 5 – Elaboração do PDTI	30 dias após entrega e validação do Produto 4	15%
PRODUTO 6 - Elaboração da Política de Segurança da Informação	30 dias após entrega e validação do Produto 4	15%
PRODUTO 7 - Elaboração de normas para a continuidade dos processos	30 dias após entrega e validação do Produto 4	15%
PRODUTO 8 – Acompanhamento da Implantação do PDTI e da Política de Segurança da Informação	30 dias após entrega e validação dos Produtos 5, 6 e 7	20%

Todo material produzido decorrente da execução das atividades definidas nos itens acima relacionados ficará de posse e será propriedade do Estado do Rio Grande do Sul. Os documentos deverão ser entregues no DAER em meio digital e em 2 (duas) vias impressas e

encadernadas. A versão digital dos documentos deverá permitir amplo acesso ao seu conteúdo, com fórmulas e vínculos entre planilhas que deram origem aos resultados em formato editável.

7. Prazo de execução e cronograma

O serviço deverá ser prestado e os produtos entregues e aceitos em até 6 meses, conforme cronograma abaixo, em meses:

CRONOGRAMA						
PRODUTOS	Meses					
	1	2	3	4	5	6
1	X					
2		X				
3			X			
4				X		
5					X	
6					X	
7					X	
8						X

8. Especificação da equipe-chave

A equipe chave da empresa de consultoria deverá ser composta pelos seguintes profissionais, com no mínimo as formações e experiências especificados a seguir:

FUNÇÃO	FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Analista Organizacional	- ensino superior completo; - pós-graduação em área de Gestão;	- experiência mínima de 5 anos com a Administração Pública;
Analista de Negócio	- ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação; - pós-graduação - certificação pela IIBA;	- ter atuado na implementação de projetos de Plano Diretor de Tecnologia da Informação; - ter experiência de 5 anos ou mais na função;
Analista de Segurança da Informação	- ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação; - certificação ISO 27002;	- ter atuado na implementação de Política de Segurança da Informação na Administração Pública; - ter experiência de 5 anos ou mais na função
Analista de Sistemas	- ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (Análise de Sistemas ou Ciências da Computação);	- ter atuado na implementação de projetos de Plano Diretor de Tecnologia da Informação;

		- ter experiência de 5 anos ou mais na função;
Consultor Especial - coordenador	- ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (Análise de Sistemas ou Ciências da Computação); -Pós-Graduação na área de TI.	- ter experiência de 10 anos ou mais na função; - ter experiência de 2 anos ou mais como Arquiteto de Software - ter atuado na implementação de projetos de Plano Diretor de Tecnologia da Informação;

É desejável que a empresa possua:

- Certificação ISO 20000, referente à avaliação da maturidade do Sistema de Gestão de Serviços de TI;
- Certificação ISO 9001, referente à gestão de qualidade de uma organização; e
- Experiência em projetos similares.

9. Insumos disponíveis

Serão disponibilizados manuais, normas e os devidos acessos às informações necessárias à execução das atividades.

10. Gestão da consultoria

As atividades da empresa consultora que requeiram a presença de servidores ou a consulta a documentos que não sejam passíveis de cópia ou de retirada física das dependências do DAER deverão ser realizadas na sede ou local definido pelo representante do DAER, em Porto Alegre, em horário comercial e em idioma nacional.

O acompanhamento e controle da execução dos serviços serão realizados mediante avaliações sobre os produtos entregues.

As reuniões de acompanhamento e controle da execução dos serviços serão registradas em atas sucintas, contendo os assuntos discutidos, as decisões tomadas e os encaminhamentos. Estas atas deverão ser subscritas pelo contratante e pelo contratado.

Uma vez recebidos, os produtos desta consultoria serão submetidos à análise da equipe técnica do DAER para aprovação, sendo o prazo de análise de 5 dias úteis. Produtos devolvidos com críticas, uma vez revisados e novamente submetidos, estarão sujeitos a nova análise e novo prazo de 5 dias úteis.

11. Despesas da consultoria

Todas as despesas da consultoria serão de inteira responsabilidade da contratada.