

## TERMO DE REFERÊNCIA

## ANEXO I

**1. DO OBJETO**

**1.1 REGISTRO DE PREÇOS** para contratação de serviços técnicos especializados em desenvolvimento e manutenção de *software*, em regime de **FÁBRICA DE SOFTWARE (FSW)** e contagem de pontos de função em regime de **FÁBRICA DE MÉTRICAS (FM)**, **por demanda, em regime continuado, sem garantia de consumo mínimo**, para atender o PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública.

**2. JUSTIFICATIVA E NECESSIDADE**

2.1. O que se observa no contexto atual e de forma geral, **é o crescimento intenso de trabalho nas áreas responsáveis pela tecnologia** da informação das organizações.

2.2. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TIC decorre de diversas razões, dentre as quais podem ser destacadas:

- a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI;
- a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para as tomadas de decisões;
- a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade;
- as seguidas demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados;
- a inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia;
- além das questões vinculadas a governabilidade da TI.

2.3 Além dos elementos anteriormente citados, **existe a necessidade de transparência e democratização da informação pública**.

2.4 Para atender às demandas internas e externas que chegam ao PRODERJ, a Gerência de Sistemas de Informação (responsável pela coordenação e desenvolvimento dos planos, programas e projetos da área de tecnologia da informação) promoveu junto aos órgãos públicos, metodologia para mapeamento dos sistemas, através de uma série de consultas e estudos.

2.5. O mapeamento foi objetivo e tornou possível dimensionar os esforços necessários para o desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação utilizados, sobretudo, àqueles que servem de base aos processos de negócios e as tomadas de decisões de governanças, **conforme Estudo Técnico Preliminar**.

2.6 Foram mapeados **406 sistemas** que atendem os órgãos públicos, no entanto:

- **46% foram considerados críticos** para o negócio;
- **29% foram classificados como medianos** quando o assunto é criticidade;
- e os outros **25% foram classificados com criticidade baixa** para o negócio

2.7 O Estudo Preliminar apurou também que a maioria dos sistemas utilizados é de *“pequeno porte”* (57%) e que (41%) dos órgãos contam com *“sistemas em produção”* entre **10 e 20 anos de utilização**.

2.8 Atualmente os sistemas utilizam, principalmente, as seguintes tecnologias, com suas diversidades de versões e *frameworks*:

**a) Linguagens de Programação**

- **JAVA, C#, NET, PHP, ASP, HTML, NATURAL, COBOL, JCL, Visual Basic, DELPHI e VB.Net.**

**b) Banco de Dados**

- **ORACLE, MS-SQL, PostgreSQL, MySQL, ADABAS.**

2.9 A Administração Pública apresenta hoje uma baixa maturidade na gestão de desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação, havendo riscos reais de indisponibilidade de serviços de dados, por dois motivos:

- a) a falta de uma rede redundante para aumentar a disponibilidade dos serviços de dados e,
- b) a falta de atualização e adequação dos sistemas as novas tecnologias e boas práticas de governança.

2.10 Diante do cenário apresentado, a contratação que se propõe está pautada na padronização e centralização da política de gestão da tecnologia de informação e comunicação (TIC).

2.11 A infraestrutura que se pretende contratar (para atendimento também as demandas internas do PRODERJ) irá ampliar as soluções, alcançando novas tecnologias. Para tanto, faz-se necessária a ampliação da capacidade produtiva do Estado.

**3. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO**

**3.1** Considerando o esforço de modernização do Estado, apoiado numa visão do uso estratégico das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e, tendo em vista a maior racionalização do uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) visando aumentar a qualidade no atendimento prestado ao cidadão;

**3.2** Considerando-se o investimento realizado em 2019 na modernização do *Datacenter* Corporativo do Governo do Estado do Rio de Janeiro, sediado no CICC, para promover ambiente seguro de TIC, evitando desperdício de verba pública na aquisição e manutenção de estruturas de TIC, duplicadas nos diversos órgãos do Governo do Estado;

**3.3** Considerando que todo órgão público que necessita contratar serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas deve, a cada nova necessidade, elaborar toda a especificação técnica e funcional do *software* (a ser desenvolvido) e realizar processo licitatório, frequentemente resultando na eficiência do atendimento às urgências e necessidades que justificavam a demanda;

**3.4** Considerando o atual momento, em que vigoram normas de austeridade dispendo sobre a contenção de despesas no serviço público;

3.5 Considerando a Lei nº 4.480/2004, que institui o Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro, PRODERJ, como órgão responsável por:

3.5.1 propor ao Governo do Estado as diretrizes e orientações técnicas para o estabelecimento da política de Tecnologia de Informação e Comunicação — TIC, assim como normas e padrões a serem adotados nessa área;

3.5.2 projetar, desenvolver, sediar, manter e operar bases de dados corporativas operacionais e de suporte à decisão, de sistemas sediados no Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro e de outros, geridos pelos órgãos da administração direta e indireta, cuja integração seja necessária para uso corporativo do Governo;

3.5.3 oferecer aos órgãos do Estado a possibilidade de aderir, através do PRODERJ, a contratos corporativos para suprir os principais itens relativos à Tecnologia da Informação e Comunicação, englobando, entre outros, licenças de *software* de uso geral, tendo como objetivo a obtenção de ganhos de economia de escala para o Estado, além dos benefícios intrínsecos de padronização e integração;

3.5.4 desenvolver projetos e sistemas informatizados de interesse do Governo do Estado, bem como, prestar consultoria e assessoramento em Tecnologia da Informação e Comunicação para a Administração Pública Estadual;

3.6 Considerando o decreto estadual de nº 47.278 / 2020, que estabelece o procedimento para contratação de serviços e aquisições de soluções de tecnologia da informação e comunicação nos órgãos do Estado do Rio de Janeiro, instituindo o Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro, PRODERJ, como órgão responsável;

3.7 Considerando o Regimento Interno do PRODERJ, que define como algumas de suas atribuições:

3.7.1 definir prioridades e alinhar os projetos a serem desenvolvidos pelo PRODERJ às estratégias da Autarquia e do Governo do Estado; planejar, orientar, coordenar e controlar as atividades de desenvolvimento, manutenção e implantação de sistemas, corporativos ou específicos, de interesse do Governo do Estado;

3.7.2 auditar os sistemas de informação desenvolvidos no PRODERJ;

3.7.3 pesquisar e manter conhecimentos para o desenvolvimento da tecnologia da informação e da informática, de forma a otimizar os sistemas de informação na administração pública do Estado, utilizando conceitos de gerenciamento de projetos e buscando adotar as melhores práticas de desenvolvimento de sistemas;

3.7.4 planejar e elaborar as diretrizes gerais dos conteúdos normativos da Autarquia, estabelecendo normas e padrões técnicos específicos sobre informática e tecnologia da informação e comunicação (tic), pertinentes à sua área de atuação;

3.7.5 participar de eventos, feiras e congressos, visando atualização de conhecimento, disseminação de cultura e contato com novas tecnologias;

3.7.6 definir, planejar e implantar a utilização de ferramentas de inteligência de negócios;

3.8 Considerando a Lei de nº 6.593/2013 que dispõem sobre a reestruturação do plano de cargos, carreiras e vencimentos do Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro- PRODERJ, onde foi ratificado em seu anexo II o quantitativo de servidores do órgão, a consolidação das informações disponibilizadas pela gerência de RH (em Jan/2020) sobre o provisionamento do quadro para dezembro de 2020 e o número estimado de servidores que poderão se aposentar até essa data, teremos, conforme o quadro abaixo, **um déficit na área técnica de 78%, devendo chegar a 87% até o final do ano**, conforme se demonstra:

| Cargo Quantitativo                                                  | Decreto | jan./20 |      |         | dez/20 |      |         |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|---------|--------|------|---------|
|                                                                     |         | Quadro  |      | Déficit | Quadro |      | Déficit |
|                                                                     |         | Qtd     | %    |         | Qtd    | %    |         |
| Analista de Sistemas e Métodos                                      | 400     | 69      | -331 | -83%    | 54     | -346 | -87%    |
| Programador de Produção, Documentação e Desenvolvimento de Sistemas | 100     | 31      | -69  | -69%    | 13     | -87  | -87%    |
| Técnico de Suporte, Computação e Processamento                      | 350     | 94      | -256 | -73%    | 46     | -304 | -87%    |
| Técnico em Telecomunicações e Eletricidade                          | 40      | 0       | -40  | -100%   | 0      | -40  | -100%   |
|                                                                     | 890     | 194     | -696 | -78%    | 113    | -777 | -87%    |

3.9 Logo, se faz necessária a contratação.

#### 4. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Dentre os principais resultados a serem alcançados com a contratação, destacam-se:

- promover a inovação incorporando novas tecnologias;
- facilitar e apoiar os processos de negócios, integrando-os à tecnologia e aplicações;
- propor iniciativas, conhecimento e experiências para a inovação do negócio;
- gerir os serviços em consonância com os requisitos organizacionais;
- gerir os projetos atendendo os requisitos e padrões de qualidade, dentro do prazo e orçamento;
- disponibilizar informações confiáveis e úteis para a tomada de decisão;

g) proporcionar a segurança da informação dos ativos de informação;

h) alinhar a TI à estratégia organizacional;

i) aprimorar os sistemas de gestão com as melhores práticas;

j) viabilizar a disponibilidade e a integridade dos sistemas de informação;

k) criar mecanismos de validação e higienização das informações existentes;

l) padronizar a arquitetura de operações de serviços e aprimorar a qualidade da informação e promover o aumento da integração de informações entre os sistemas;

m) prover soluções de TI e participar das decisões junto à alta administração;

n) otimizar e controlar ativos, recursos e capacidades de TI;

o) atender as expectativas referentes ao desenvolvimento e manutenção dos sistemas do Estado;

p) agilizar o atendimento das demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;

q) melhorar os processos operacionais/gerenciais e a qualidade/controlar das atividades de gestão pública por meio de sistemas informatizados; maior capacidade de planejamento/integração dos sistemas computacionais, reduzindo os esforços sobrepostos e redundantes, bem como aumentando o reusodecomponentes e rotinas automatizadas;

r) maior produtividade no processo de desenvolvimento de sistemas, melhorando a capacidade de atendimento às demandas do Estado;

s) promover transparência e acessibilidade por meio das soluções de TI;

t) promover o aumento da disponibilização de Serviços Públicos Digitais.

**4.2** Para tal, e enquanto não for possível a realização de concurso público para repor os servidores no quantitativo indicado no anexo II da Lei Estadual nº 6.593/13, faz-se necessária, por excepcionalidade, a contratação de serviços especializados em assessoria técnica, serviços de projeto (planejamento, análise, desenvolvimento, melhorias, controle de qualidade e implantação), manutenção (análise, manutenção evolutiva, manutenção perfectiva, manutenção adaptativa, manutenção de *interface* e manutenção corretiva), documentação, teste e serviços de sistema de informação e/ou aplicativos.

**4.3** A contratação terá como base os conceitos de Fábrica de *Software* (FSW), além de uma Fábrica de Métricas (FM), baseados na métrica de *Pontos de Função* (PF), sem garantia de consumo mínimo, através da adoção de um sistema de registro de preço, por ser este o mais adequado ao caso, haja vista a impossibilidade de definição prévia e precisa do quantitativo a ser demandado.

**4.4** No que tange a Fábrica de Métricas (FM), sua utilização se faz necessária para garantir que a mensuração, aferição e validação dos quantitativos de pontos por função, relativos aos serviços demandados à Fábrica de Software (item1), estejam de acordo com as regras definidas pelos órgãos competentes, sendo esse serviço utilizado somente quando a capacidade produtiva de mensuração do PRODERJ tiver sido atingida.

## 5. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

**5.1 REGISTRO DE PREÇOS** para contratação de serviços técnicos especializados em desenvolvimento e manutenção de *software*, em regime de **FÁBRICA DE SOFTWARE (FSW)** e contagem de pontos de função em regime de **FÁBRICA DE MÉTRICAS (FM)**, **por demanda, em regime continuado, sem garantia de consumo mínimo**, para atender o PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública.

### 5.2 Classificação dos Serviços

a) O conjunto de bens e serviços constituídos neste Termo de Referência se enquadram no conceito de **comum** (conforme preceitua a Lei de nº10520/2002).

b) As técnicas a serem aplicadas na execução dos objetos, cuja contratação se pretende viabilizar, são conhecidas e padronizadas no mercado, além de serem fornecidas por mais de uma empresa.

### 5.3 Modalidade de Licitação

**5.4** A presente contratação deverá ser realizada na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, PARA REGISTRO DE PREÇOS**, do tipo **MENOR PREÇO UNITÁRIO**, para aquisição de bens e serviços no período previamente estipulado.

### 5.5 Adoção do Registro de Preços

**5.6** Em suma, são elencados cinco argumentos que justificam a adoção do sistema de registro de preços em consonância com a legislação aplicável:

a) a imprevisibilidade do quantitativo desta demanda ;

b) a agilidade na aquisição dos serviços que coaduna com a urgência e necessidade da contratação.

c) a contratação dos serviços descritos neste TR atenderá diversos órgãos e entidades, conforme interesses manifestados no Plano de Suprimentos( PLS).

d) a otimização de esforços e gastos através da realização de um único certame, evitando-se uma multiplicidade de procedimentos licitatórios;

e) melhoria da qualidade técnica dos documentos preliminares ao certame, tais como: especificações técnicas e alinhamentos estratégicos (com o planejamento dos órgãos) ;

f) padronização do parque tecnológico da Administração Pública;

g) redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos, uma vez que estes foram definidos de forma a atender precisamente as necessidades do usuário;

h) ganho de economia de escala, pois, ao prospectar grandes volumes licitados, a Administração Pública amplia seu poder de compra junto aos fornecedores e consegue reduções consideráveis de preços, fato que certamente não ocorreria quando do fracionamento de certames.

**5.7** Portanto, a utilização do sistema de registro de preços será necessária neste certame, uma vez que atenderá as demandas do PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública , podendo haver alteração no quantitativo definido.

**5.8** Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o *registro de preços*, mediante *ata de registro de preços*, que se firmará entre licitante(s) vencedor(e) e PRODERJ.

5.9 A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, sem que caiba direito à indenização de qualquer espécie.

5.10 Fica facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação pertinente às licitações e ao sistema de registro de preços, assegurando-se ao beneficiário (do registro) preferência em igualdade de condições, de acordo com o edital.

## 6 DESCRIÇÃO DO OBJETO:

### 6.1 Definição do objeto

6.2 Registro de preços para contratação de empresas especializadas na prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC), caracterizados como serviços comuns, pelas técnicas aplicadas que são conhecidas e padronizadas no mercado, conforme disposição da Lei nº 10.520/2002.

- 6.3 A contratação envolve os serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, sob demanda, em regime continuado, sem garantia de consumo mínimo, incluindo: análise de requisitos; projeto; codificação; testes; documentação; implantação; configuração; treinamento; garantia; apoio a documentação de sistemas legados; apoio à garantia e controle da qualidade do produto e do processo de produção de *software*.

### 6.4 No que tange a Qualidade

- aderência, vulnerabilidade e aferição de sistemas em pontos de função, pelo período de 12 (doze) meses, na forma de serviços sob demanda, em regime continuado, executados sem dedicação exclusiva de mão de obra, em regimes denominados, respectivamente, Fábrica de Software (FSW) e Fábrica de Métrica (FM), para atender às demandas do PRODERJ e órgãos da Administração Pública.

6.5 Item 182 ID 148001 - OUTROS SERVICOS PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVOS, DESCRICAO: SERVICOS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SISTEMAS, TIPO SERVICO: GESTAO DE SERVICOS E PROCESSOS.

6.6 Item 183 ID 165446 - SERVICOS SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO DE MENSURACAO E AFERICAO DE PONTO DE FUNCAO, TIPO SERVICO: COMPLEXIDADE ESPECIALISTA.

6.7 A presente contratação é proposta em 02 (dois) itens, pelo período de 12 (doze) meses, na forma de serviços por demanda, em regime continuado.

### 6.7.1 Item 01:

## DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E CONTROLE DE QUALIDADE

Contempla a prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e documentação de sistemas de informação em regime de Fábrica de Software, bem como, testes, gestão de configurações de ambientes, gestão de mudanças e verificação/validação dos produtos e dos processos envolvidos na produção de *software*, dimensionados em Pontos de Função – PF.

Contempla ainda a prestação de serviços de manutenção corretiva, perfectiva e evolutiva de sistemas, também dimensionados em Ponto de Função (PF), bem como, serviços complementares ao processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas. Todos os serviços serão executados sem dedicação exclusiva de mão de obra.

### 6.7.2 Item 02:

## CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO

Contempla a prestação de serviços de mensuração de sistemas em Pontos de Função (PF), bem como de aferição em Pontos de Função, de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.

Os serviços de métrica (PF) deverão obedecer, no que couber, as metodologias (IFPUG- *Fundação International Point Users Group*).

O presente termo prevê valores distintos para o pagamento do PF, variáveis de acordo com a tecnologia requerida para cada projeto, levando-se em consideração os esforços necessários para gerar os artefatos requeridos, que dependem da tecnologia de implementação escolhida e da quantidade de documentação a ser gerada.

### 6.7.3 Identificação dos Itens, Quantidades e Unidades:

| Item | Id SIGA | Especificação de Objeto                              | Unidade de Fornecimento | Total Pontos de Função |
|------|---------|------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1    | 148001  | Ponto de função para Serviços de Fábrica de Software | Ponto de Função – PF    | 62.508                 |
| 2    | 165446  | Ponto de função para Serviços de Fábrica de Métricas | Ponto de Função – PF    | 62.508                 |

### 6.7.4 Parcelamento do Objeto

O parcelamento do objeto em **02 itens distintos** visa garantir o “Princípio da Segregação de Funções.”.

Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que avalia, mensura ou apoia a fiscalização.

Logo, o vencedor do **ITEM 02 CORRESPONDENTE A FÁBRICA DE MÉTRICAS NÃO PODERÁ SER DECLARADO VENCEDOR DO ITEM 01.**

### 6.7.5 Descrição da Solução

A presente solução prevê a contratação de pessoas jurídicas para prestação dos serviços citados, visando identificar, analisar, mensurar, tratar, monitorar e reduzir continuamente os riscos envolvidos numa possível descontinuidade dos serviços prestados à população, por meio desses sistemas. Neste sentido, os serviços previstos foram planejados para convergir como uma solução unificada, com métricas, procedimentos e níveis de serviço compatíveis entre si, de forma que, os artefatos produzidos por uma empresa possam servir de insumo para monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados por outras que, por ventura, venham a ser contratadas.

#### **6.7.6 Padrões Tecnológicos a serem Observados**

Os serviços a serem contratados deverão estar de acordo com as tecnologias indicadas pelo PRODERJ.

As empresas a serem contratadas deverão seguir, pelo menos, os seguintes modelos, padrões, políticas e documentos:

- a) padrão de construção de ambientes de desenvolvimento de sistemas; padrão de objetos e estrutura de banco de dados;
- b) padrão de codificação;
- c) modelo de desenvolvimento de *software* indicado pelo PRODERJ;
- d) padrão de *interface* e usabilidade de sistemas de informação;
- e) processo de gerenciamento e configuração de ativos;
- f) processo de gerenciamento de mudanças;
- g) padrões *web* em governo eletrônico (*e-PWG*);
- h) modelo de acessibilidade em governo eletrônico (*e-MAG*);
- i) padrões de interoperabilidade de governo eletrônico (*e-PING*);
- j) modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (*e-ARQ* Brasil);
- k) instrução Normativa nº 08 SECOM/PR, de 19 de dezembro de 2014, que disciplina a implantação e a gestão da identidade padrão de comunicação digital das propriedades digitais dos órgãos e entidades do poder executivo federal;
- l) aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (*ICP* Brasil).

#### **6.7.7 Forma de Execução**

A solução aqui analisada é composta por (02) dois Itens:

#### **6.7.8 Item 01:**

#### **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E CONTROLE DE QUALIDADE**

Desenvolvimento, manutenção corretiva, perfectiva e preventiva, testes, controle de qualidade e documentação de sistemas informatizados:

#### **Serviços Incluídos no Item 01**

Os serviços e atividades previstas nas áreas de conhecimento, relacionadas a literatura de engenharia de *Software*, mais precisamente no *Software Engineering Body of Knowledge – SWEBOK*:

- requisitos de *software*;
- projeto de *software*;
- construção de *software*;
- teste de *software*;
- manutenção de *software*;
- documentação de *software*;
- gerência de configuração de *software*;
- gerência de engenharia de *software*;
- processos de engenharia de *Software*;
- ferramentas e métodos de engenharia de *Software* e
- qualidade de *software*.

#### **Também estão inseridos no Item 01:**

- serviços e atividades de homologação e implantação de entregas de sistema de *software* junto ao usuário;
- integração e interoperabilidade entre sistemas;
- gerenciamento de projetos de *software*; administração e modelagem de dados;
- extração de dados e informações gerenciais;
- *Web designer*; desenvolvimento de composição de elementos visuais de interação, navegação e comunicação;
- desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis, plataforma alta e plataforma baixa (tanto sistemas quanto *sites*, portais, *Application Programming Interface* e *webservices*).
- incluem ainda os serviços e atividades de engenharia de software que objetivam garantir a qualidade dos produtos construídos ou sustentados no âmbito do Governo do Estado, por meio da aplicação de modelos de qualidade do processo de desenvolvimento de *software*, do produto de *software* e do uso do *software*. Para tanto, contemplam serviços e atividades de teste, verificação, validação, revisão, auditoria, garantia de qualidade e caracterização de defeitos no que tange a usabilidade, desempenho, carga e segurança, tanto em termos de acesso quanto em termos de vulnerabilidade.

#### **Compõem ainda os serviços do Item 01:**

- a execução de testes de requisitos, de integridade de dados e de banco de dados, funcionais, de *interface* de usuário, falha e recuperação;
- gestão de configuração e mudança;
- verificação e validação do código fonte, da modelagem de dados, da documentação produzida, dos protótipos funcionais, dos testes efetuados pelas fábricas de *software*;
- aplicações ou funcionalidades desenvolvidas, visando à aderência aos padrões visuais, de arquitetura, de codificação, de infraestrutura, de bancos, modelos de dados e da metodologia definidos pelo PRODERJ.
- manutenção de sistemas existentes;

- intervenções (tempestivas ou pontuais) de caráter corretivo, perfectivo e preventivo, consistindo em um serviço de manutenção continuada, cujo objetivo é manter disponibilidade e estabilidade em termos de desempenho e segurança.
- serviços e atividades de atualização da documentação dos sistemas;
- migração e atualização de dados;
- apurações especiais, implantação e internalização de sistemas;
- avaliação de desempenho da aplicação e do banco de dados;
- monitoramento dos sistemas, apoio ao grupo responsável por incidentes e
- criação e alteração dos manuais e dos roteiros de orientação aos usuários dos sistemas.

Tanto os serviços de desenvolvimento quanto os de manutenção **serão executados em regime de Fábrica de Software, sob demanda, em regime continuado, com desembolso por ordem de serviço (OS), sem garantia mínima de contratação, dimensionados em Ponto de Função – PF, sem dedicação exclusiva**, preferencialmente nas instalações da contratada e com infraestrutura própria de *hardware*, *software* e telecomunicações e serão aplicados nos projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas no âmbito do Governo do Estado do Rio de Janeiro e demais órgãos públicos.

#### **6.7.9 Item 02:**

##### **CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO**

##### **Aferição de Sistemas em Pontos de Função**

##### **Incluem os serviços e atividades:**

- a) de mensuração do tamanho funcional de softwares, considerando as funcionalidades solicitadas e recebidas pelos usuários;
- b) mensuração de projetos de desenvolvimento, manutenção, testes e documentação de sistemas, em pontos de função. Tais mensurações poderão ser realizadas por meio de contagens detalhadas, estimadas ou indicativas de pontos de função.
- c) definição de escopo, custo e prazo de demandas de aferição de sistemas;
- d) criação, manutenção e catalogação de documentação de sistemas;
- e) realização de estimativas de projetos de *software*;
- f) identificação e contagem de itens não mensuráveis;
- g) análise e melhoria da documentação de *software*;
- h) consultoria e treinamento em análise de pontos de função.

#### **6.7.10 Execução**

##### **Requisitos Necessários ao Atendimento**

Todos os serviços previstos na presente contratação deverão ser executados em conformidade com as metodologias e padrões estabelecidos pelo PRODERJ, que poderá adotar novos padrões, metodologias, arquiteturas ou tecnologias no decorrer da execução contratual, hipótese em que será concedido prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para que as empresas possam se adequar ao novo cenário .

Também ficará à critério do PRODERJ a utilização de novas versões do *Counting Practices Manual – CPM* e do Roteiro de Métricas de *Software do SISP*, desde que previamente concedido este prazo para adequação.

Todos os recursos de infraestrutura, de *hardware* e *software*, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, serão de inteira responsabilidade da prestadora, incluindo-se a interconexão segura (*VPN e IPSEC*) com a rede de informática, segundo as regras e políticas do PRODERJ, em quantidade e qualidade adequados a prestação do serviço e porte da equipe.

A CONTRATADA, quando pertinente a cada tipo de serviço, deverá utilizar as mesmas ferramentas em operação no PRODERJ, nas mesmas versões (ou compatíveis), ao seu ambiente de trabalho.

Ao sugerir a utilização de ferramenta diferente daquela adotada pelo PRODERJ, a CONTRATADA deverá arcar com o custo de licenciamento perpétuo, instalação e configuração do ambiente do PRODERJ.

Para execução dos serviços previstos nesta contratação, de forma a garantir a qualidade e a aderência às metodologias e padrões estabelecidos, a CONTRATADA deverá manter em seus quadros, equipes com qualificação compatível com os requisitos técnicos descritos.

Caberá ao PRODERJ a definição dos critérios profissionais para estruturação de sua equipe técnica, uma vez que, a qualidade desses serviços, bem como, o cumprimento das condições pactuadas, será avaliada por meio da aferição de indicadores objetivos, que contemplam a aplicação de descontos e sanções para disciplinar a atuação das empresas.

A exigência de atuação de profissionais com formação específica é imprescindível à execução do objeto, uma vez que, os serviços a serem prestados presencialmente ou em regime de manutenção , exigem, muitas vezes atuação imediata do profissional, não havendo tempo hábil para consultas técnicas. Além disso, exigem a necessidade de boa comunicação para realização de contatos e/ou apresentações para o usuário final.

Tais exigências estão ancoradas na jurisprudência do Tribunal de Contas da União – TCU, a exemplo dos Acórdãos 667/2005, item 9.3.12, e 449/2005, item 9.2.2, todos do Plenário do TCU.

Os serviços serão solicitados e medidos utilizando a técnica de análise em pontos de função ( "*Function Point Analysis*" ) conforme as especificações contidas no Manual de Práticas e Contagens (CPM, sigla para "*Counting Practices Manual*") publicado pelo IFPUG (sigla para "*International Function Point Users Group*"), em sua última versão;

Nos serviços de manutenção em sistemas já existentes, se não compatíveis, os artefatos e documentos deverão ser adequados aos padrões definidos pelo PRODERJ.

Os serviços de desenvolvimento entregues pela(s) prestadora(S) da Fábrica de *Software* (FSW), deverão seguir os padrões de linguagem, segurança, qualidade e tecnologia adotados e/ou definidos pelo PRODERJ.

O PRODERJ poderá executar o(s) serviço(s) de diagnóstico de demandas e solicitar a execução, pela prestadora de FSW, do serviço de nova implementação e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva.

O PRODERJ definirá as fronteiras das aplicações, quando da abertura de OS referentes aos serviços de diagnóstico de demandas, nova implementação e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva.

O ciclo de desenvolvimento deverá seguir preferencialmente a metodologia de desenvolvimento ágil, a fim de garantir celeridade nas entregas de geração de valor para os órgãos do Estado do Rio de Janeiro e em consonância com o modelo de desenvolvimento de *software* do PRODERJ.

Todos os artefatos entregues pela prestadora estão sujeitos a aprovação do PRODERJ.

**6.7.11 Requisitos Mínimos Para Execução Qualificação Técnica** Com base na RESOLUÇÃO PGE Nº 4.167/ 2018 onde é aprovado o ENUNCIADO Nº 39 serão exigidas qualificações técnicas e experiências dos prestadores e dos respectivos profissionais visando, sobretudo, a obtenção de serviços de qualidade e celeridade necessárias ao atendimento das demandas recebidas pelo contratante, de forma que sejam produzidos artefatos que satisfaçam seus objetivos e proporcionem a absorção pela Administração Pública Estadual, através do seu corpo técnico, tornando-o capaz, se necessário, de efetuar as manutenções e aprimoramentos (manutenção evolutiva) futuros;

Todos os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado, contendo o nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone). Deverão conter ainda o local, data de emissão, nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

**Para as licitantes do Item 01, também deverão ser exigidos em tempo de habilitação:**

- atestado(s) ou certidão (ões) de capacidade técnico-operacional, emitidos por pessoa jurídica, para comprovação de desempenho anterior em atividade pertinente e compatível, em características e quantidades (40% da quantidade total) com o objeto da contratação em pontos de função, correspondente ao item que estiverem concorrendo.
- para efeitos de comprovação do volume de serviços, é permitido o somatório de contratos executados, sem restrição relativa à duração dos trabalhos ou data-limite.
- atestado(s) que comprove(m) a execução de manutenção e migração para plataforma baixa, com integrações em *Net* ou *Java* ou *PHP*, de sistemas em plataforma alta/mainframe nas linguagens *Cobol*, natural e banco de dados *Adabas*;
- atestado(s) que comprove(m) desenvolvimento e manutenção de aplicativos *mobile* (*Android* e *IOS*) nas tecnologias, *Reactive Native*;
- atestado(s) que comprove(m) implementação de projetos de inteligência de negócios, com geração de relatórios e painéis analíticos, consumindo dados não estruturados através de carga e transformação de dados (*ETL*), em ambientes para essa natureza (*Data Lake/Hadoop*);
- atestado(s) que comprove(m) a execução de serviços suportados e gerenciados pelas práticas e *framework*, *COBIT* (Control Objectives for Information and Related Technologies) versão 5 ou superior, e pelos processos e metodologia *ITIL* (Information Technology Infrastructure Library) versão 3 ou superior e os projetos baseados nas práticas *PMBok* da 6ª edição ou superior, estabelecidas pela *PMI* (Project Management Institute), ou métodos ágeis, baseados no *Framework Scrum*;
- certificação *CMMI Dev*, nível 3 ou superior, ou certificação *MPS.BR*, nível C ou superior, vigentes, emitida por instituição oficialmente autorizada.
- certificação *MPT.BR*, nível 3 ou superior, emitida por instituição oficialmente autorizada ou as seguintes evidências de gestão de teste: Ferramentas de gestão de testes e gestão de bugs, política de testes, plano de testes, indicadores de testes, *print* com garantia de gestão e execução dos testes, *checklist* de qualidade do produto, homologação e relatório de acompanhamento.
- certificados, declarações ou contratos relacionados ao credenciamento do prestador de serviços, comprovando ser participante ativo de algum programa de parceria que inclua, minimamente, o acesso a boletins informativos, licenças de *software* para uso interno, zona de conhecimento, suporte técnico especializado, bem como, atualizações e *patches*, minimamente de três dos seguintes fabricantes: *Microsoft*; *Oracle*; *IBM*, *RedHat* e *CISCO*, por serem estes os fabricantes detentores das principais plataformas, que suportam os sistemas críticos mapeados ou em planejamento pelo PRODERJ e demais órgãos do Estado do Rio de Janeiro.
- todas as certificações solicitadas visam primariamente, que a contratada possa comprovar sua capacidade de operacionalizar, desenvolver, mensurar, criar, sustentar e gerenciar projetos de TI nas mais diversas tecnologias existentes.

**Para as licitantes do Item 02, também deverão ser exigidos em tempo de habilitação:**

- atestado(s) ou certidão(ões) de capacidade técnico-operacional, emitidos por pessoa jurídica, para comprovação de execução anterior de desempenho em atividade pertinente e compatível em características e quantidades (40% da quantidade total) com o objeto da contratação em pontos de função, correspondente ao item que estiverem concorrendo. Para efeito de comprovação do volume de serviços, é permitido o somatório de contratos executados, sem restrição relativa à duração dos trabalhos ou data-limite.
- comprovação de filiação vigente ao *International Function Point Users Group – IFPUG*, em função da natureza dos serviços a serem prestado.

**6.7.12 Perfis Técnicos**

A empresa vencedora, em tempo de contratação, deverá comprovar que os profissionais alocados para os serviços de preposto, gerência de projetos, análise de requisitos, projeto técnico e metrificação fazem parte do seu quadro de pessoal e possuem os requisitos obrigatórios relacionados abaixo, comprovados por intermédio de:

- vínculo entre o profissional técnico por meio de carteira de trabalho, contrato social da CONTRATADA, contrato de serviços ou outros, acrescido de currículo ou atestado/declaração de entidade idônea em nome do profissional desempenhando a função, e
- certificado ou diploma de conclusão de graduação em curso de nível superior e de pós-graduação, quando for o caso, devidamente registrado, fornecido por instituição devidamente reconhecida pelo MEC;
- certificação técnica - certificado emitido por instituição de reconhecimento público; A devida comprovação será feita por meio da apresentação dos documentos citados, na assinatura do contrato.

Para assegurar o fornecimento adequado dos serviços e a qualidade dos trabalhos, além dos requisitos obrigatórios, é necessário que a equipe técnica detenha os conhecimentos abaixo relacionados, ficando sob a responsabilidade da empresa CONTRATADA a obrigação de fazer cumprir o exigido.

Não será aceita documentação que indique que a proponente encontrar-se em vias de obtenção da certificação, ou que se encontre em processo de auditoria para tanto, ou com prazo de validade expirado, ou que de qualquer outra maneira não comprove encontrar-se com certificação definitiva e em vigência. Nos casos em que a certificação possua prazo de validade e este não estiver explicitado no documento, deverá ser juntada prova documental de que a certificação está vigente.

As qualificações técnicas e experiências dos respectivos profissionais visam, sobretudo garantir a qualidade os serviços objeto desta contratação. Considerando as qualificações exigidas conforme Enunciado nº 039 da PGE, a comprovação do desempenho anterior do profissional envolvido na contratação se dá por meio de atestado de capacidade técnica, na forma do art. 30, § 1º, inciso I, da Lei 8.666/93. em diversos outros certames semelhantes, a saber:

| Perfil Técnico   | Formação e Qualificação Técnica                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preposto Técnico | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, Administração ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) e 2 anos de experiência como Preposto. |

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Líder Técnico<br>OU<br>Preposto<br>Técnico OU<br>Responsável<br>Técnico                            | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) com ênfase em gerência de projetos usando os conceitos do PMBoK |
| <b>Gerente de<br/>Projetos OU<br/>Scrum Master</b>                                                 | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) com ênfase em gerência de projetos usando os conceitos do PMBoK |
| Analista de<br>Sistemas OU<br>Arquiteto de<br>Sistemas                                             | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC)                                                                                        |
| Analista<br>Funcional OU<br>Desenvolvedor<br>OU<br>Analista de<br>Sustentação<br>OU<br>Programador | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC)                                                                                        |
| <b>Analista de<br/>Requisitos OU<br/>Analista de<br/>Processos OU<br/>Analista de<br/>Negócios</b> | Curso superior completo, ou em andamento na área de Tecnologia da Informação, ou especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) com ênfase em gerência de projetos usando os conceitos do PMBoK.                   |
| Analista de<br>Gestão de<br>Configuração                                                           | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC)                                                                                        |



|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador de Dados OU Administrador de Banco de Dados | Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) com ênfase em Banco de Dados, Ciência de Dados ou Inteligência de Negócios (Business Intelligence) |
| Analista de Testes OU Analista de Qualidade               | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);                                                                                 |
| Automatizador de Teste de Software                        | Curso superior completo, ou em andamento, na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);                                                                                 |
| Profissional CFPS (Certified Function Point Specialist)   | Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou em outra área com especialização em Análise de Sistemas, Gerência de Projetos ou Engenharia de Software, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);                                                                                                   |

Será exigida a designação de profissionais com perfis específicos, conforme definido acima, sendo que esse perfil pode variar em função das tecnologias envolvidas nos sistemas a serem mantidos no período de duração deste serviço.

A experiência dos profissionais descritos nos perfis acima, assim como seu vínculo com as empresas contratadas, serão exigidas no momento da assinatura do contrato.

#### **6.7.13 Autorizações e Licenças necessárias para a Execução do Objeto**

Foram consideradas entre outras normas: Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências; Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências; Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União; Decreto nº 7.746/2012: Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP; Decreto nº 7.903/2013: Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que menciona; Decreto nº 8.194/2014: Estabelece a aplicação de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação, para fins do disposto no art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993; Instrução Normativa SLTI nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências; Instrução Normativa SLTI nº 04/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

Se for necessária permissão, aprovação, licença ou registro junto as autoridades governamentais federais, estaduais ou municipais, agentes do serviço público, concessionárias de serviços públicos associações profissionais ou quaisquer outros órgãos/entidades para executar o objeto do contrato, correrá a cargo da CONTRATADA, e sem ônus para o contratante, a obtenção do referido documento.

Todas as autorizações e licenças referidas deverão ser mantidas durante a vigência da contratação, cabendo às empresas contratadas as renovações, substituições e demais providências relacionadas à sua atuação regular, competindo ao órgão CONTRATANTE a sua adequada fiscalização.

#### **6.7.14 Garantia Contratual**

A exigência da garantia contratual esta estritamente ligada a complexidade do objeto, aos potenciais riscos oriundos a execução do contrato e para fins de comprovação de que o licitante possui capacidade para cumprir as condições, custos e prazos assumidos na assinatura do contrato, respeitadas as garantias recomendadas no Art. 56 caput e § da Lei nº. 8.666/93.

Devem ser consideradas ainda, as seguintes condições:

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive quanto ao pagamento de multas eventualmente aplicadas, visando manter a competitividade, a empresa contratada prestará garantia no percentual de 3% (três por cento) do valor atualizado do contrato, no ato da assinatura do instrumento contratual, com validade de até três meses após o término de sua vigência, podendo optar por qualquer uma das modalidades previstas no art. 56 caput e §da Lei nº 8.666/93:

- caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- seguro garantia; fiança bancária.

#### **6.7.15 Garantia do Software**

Para resguardar o contratante quanto à possíveis defeitos que o *software* produzido possa vir a apresentar, todo *software* entregue deverá possuir, no mínimo, 90 (noventa) dias de garantia, contados a partir do aceite da sua homologação;

Esses defeitos referem-se a códigos e componentes de *software* erráticos, que não realizam corretamente as operações a que se propõem e que deverão ser tratados como manutenção em garantia;

A garantia inclui também a validade técnica, conforme definido na Lei Federal nº 9.609/98, no que concerne a possíveis modificações tecnológicas tais como, mas não exclusivamente:

- atualizações de versão e correções de erros em navegadores de *Internet*;
- vulnerabilidades (*SQL Injection*, etc);

sistemas operacionais, servidores de aplicações, etc., sendo tratadas como manutenções eventuais as modificações tecnológicas (por força da Lei 9.609/98).

#### **6.7.16 Critérios e práticas de Sustentabilidade**

Não são obrigatórias, apenas desejáveis, que as contratadas respeitem as práticas de sustentabilidade abaixo listadas:

- Decreto Estadual nº 43.629/12;
- Catálogo SIGA – itens sustentáveis;
- OHSAS 18001:2000 – Segurança e saúde no trabalho;
- AS 8000 (*Social Account ability International*) – normas socialmente responsáveis;
- NBR 16001 (ABNT) – sistema de gestão da responsabilidade social.

#### **6.7.17 Subcontratação do Objeto**

É expressamente vedada a subcontratação total do objeto deste Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual.

**Admite-se, contudo, a subcontratação parcial dos serviços para os seguintes perfis técnicos:**

- *Lider técnico ou responsável técnico;*
- *Analista de sistemas ou arquiteto de sistemas;*
- *Analista funcional;*
- *Desenvolvedor;*
- *Analista de sustentação ou programador;*
- *Analista de gestão de configuração;*
- *Administrador de dados;*
- *Administrador de banco de dados;*
- *Analista de testes;*
- *Analista de qualidade;*
- *Automatizador de teste de software*
- *Profissional CFPS (certified Finction Point Specialist)*

**Não será permitida a subcontratação, nem mesmo parcial, para os perfis técnicos abaixo descritos:**

- *Preposto Técnico;*
- *Gerente de Projetos ou Scrum Master;*
- *Analista de Requisitos;*
- *Analista de Processos;*
- *Analista de Negócios;*

### **7. DOS PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA:**

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura e lançamento no sistema, admitindo-se prorrogação mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma prevista e autorizada pela Lei nº 8.666/93.

#### **7.1 Local da Execução dos Serviços**

As reuniões entre as partes serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE ou em sala virtual, previamente indicados pelo contratante;

Os demais serviços da Fábrica de Software e da Fábrica de Métricas deverão ser realizados nas dependências da CONTRATADA.

Nos casos excepcionais e, por mera liberalidade do CONTRATANTE, poderão ser executados nas instalações do mesmo, ficando a cargo da contratada:

a disponibilização da infraestrutura necessária de *hardware*, software e *links* de comunicação;

- as despesas com deslocamento, alimentação, viagem, hospedagem e quaisquer outras que se façam necessárias, exclusivamente referente ao pessoal da CONTRATADA, realizadas entre 7h e 19h, em dias úteis (segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais ou estaduais do Rio de Janeiro).

## **7.2 Reunião Inicial**

Deverá ser realizada uma reunião inicial com o objetivo de alinhamento de questões operacionais e de gerenciamento do contrato, dirimindo possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o gestor e os fiscais do contrato, o representante legal da CONTRATADA e seu contato preposto;

A reunião realizar-se-á na sede do contratante em até 5 (cinco) dias úteis após o início de vigência do contrato, mediante convocação do gestor ou fiscal do contrato com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência;

A falta as convocações nas condições estipuladas, não implicará em penalidade para a CONTRATADA. Nesta reunião a CONTRATADA deverá identificar formalmente os profissionais que atendam às qualificações de ordem técnico-profissional.

Ao final deverá ser produzida ata de reunião (devidamente assinada), a cargo da CONTRATADA, que consignará todos os assuntos tratados, na ocasião por todos os participantes;

O prazo máximo para início dos serviços não poderá ser superior a 10 (dez) dias úteis do início da vigência do contrato, contemplando inclusive os prazos necessários ao repasse de conhecimento inicial.

## **7.3 Repasse de Conhecimento Inicial**

### **Com relação à Fábrica de software**

A fim de solidificar as competências necessárias para a execução dos serviços, a CONTRATADA da FSW, por meio dos técnicos por ela nomeados, deverá:

- participar dos treinamentos de capacitação para absorção dos conhecimentos do negócio e de operação dos sistemas;
- participar de reuniões para conhecimento da documentação técnica dos sistemas;
- promover, internamente, a consolidação do conhecimento adquirido;

Após o período de capacitação, conhecimento do negócio/operação do sistema, conhecimento da documentação técnica e consolidação, considera-se que a contratada de FSW esteja apta a iniciar todos os serviços contratados, descritos neste termo de referência;

Estas atividades deverão ser realizadas sem ônus para o CONTRATANTE.

### **Com relação a Fábrica de Métricas**

A fim de solidificar as competências necessárias para a execução dos serviços, a contratada de Fábrica de Métricas, por meio dos técnicos por ela nomeados, deverá:

- realizar passagem de conhecimento inicial para a Contratante, como é feita a contagem de Pontos de Função (16 horas);
- participar de reuniões para conhecimento da documentação técnica dos sistemas, se necessário;

Estas atividades deverão ser realizadas sem ônus para o CONTRATANTE.

## **7.4 Prestação dos Serviços**

A CONTRATADA de FSW deverá realizar reunião para o planejamento das ordens de serviço, de diagnóstico de demanda e ordem de serviço de construção, em até 5 (Cinco) dias úteis, mediante convocação do fiscal requisitante;

O fiscal requisitante definirá os participantes da reunião, devendo estar presente por parte da CONTRATADA de FSW, no mínimo, o seu preposto;

A CONTRATADA deverá executar os serviços dentro dos prazos previstos neste Termo de Referência e/ou aqueles estabelecidos em cronograma elaborado em conjunto entre as partes;

O CONTRATANTE disponibilizará equipe para dirimir dúvidas relacionadas ao ambiente e as regras de negócios;

Os serviços serão implementados conforme demandas apresentadas pelo CONTRATANTE, nos termos do contrato;

A contratada de FSW deve garantir que as atualizações por ela desenvolvidas estejam livres de qualquer rotina não autorizada pelo CONTRATANTE, como vírus e *drivers*, componentes que possam afetar negativamente seus dados ou recursos de *software* e *hardware*;

É vedada a utilização de *drivers* ou *softwares* de terceiros (pela contratada de FSW) que possam gerar quaisquer despesas futuras ao CONTRATANTE, como o de licenciamento, sem a sua prévia autorização;

Sempre que a complexidade da demanda indicar a necessidade de implantação, em ambiente de homologação e de produção ou ainda a realização de homologação assistida, deverá ser designado um representante da contratada de FSW, sem ônus adicional, para realizar o acompanhamento físico (*on-site*) do referido processo, em conjunto com os analistas do CONTRATANTE;

Em qualquer dos serviços previstos neste termo de referência, a documentação e artefatos definidos pelo CONTRATANTE são parte integrante do trabalho a ser realizado pela CONTRATADA;

Durante a execução dos serviços contratados, se for constatada a inexistência ou desatualização da documentação, a CONTRATADA da FSW deverá garantir a sua criação e atualização, sendo remunerada conforme estabelecido neste Termo de Referência;

A CONTRATADA de FSW deverá promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais que vierem a compor a equipe técnica e nos casos em que houver substituição de responsáveis pela execução dos serviços em andamento, minimizando problemas relacionados à continuidade e qualidade dos serviços prestados;

O CONTRATANTE pode solicitar, a qualquer tempo, comprovação da realização de treinamento objetivando a transferência de conhecimentos aos novos membros da equipe;

A CONTRATADA se sujeitará às obrigações e ressarcimentos com relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE, por falta ou recusa de cooperação ou até mesmo retenção por parte de seus representantes, acerca de quaisquer informações ou dados solicitados pelo CONTRATANTE.

## **7.5 Recebimento Provisório e Definitivo do Objeto**

**Recebimento Provisório**

Em até 10 (dez) dias corridos após a entrega de todos os produtos e serviços previstos em uma Ordem de Serviço, será emitido pelo Fiscal do Contrato, o Termo de Recebimento Provisório, contendo o aceite provisório dos produtos e serviços da OS.

Se os produtos e serviços entregues atenderem aos requisitos estabelecidos contratualmente e a transferência de conhecimento tiver sido realizada, será emitido, em até 10 (dez) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, pelo Gestor do Contrato e pelo representante da Área Requisitante dos serviços, o Termo de Recebimento Definitivo, contendo o aceite definitivo dos produtos e serviços da OS.

Se o contratante desistir da execução do serviço constante em Ordem de Serviço já autorizada, haverá um pagamento proporcional ao esforço das empresas contratadas, que considerará a distribuição de esforço contida no Roteiro de Métricas de *Software* do SISP, versão 2.3.

**Recebimento Definitivo** A contratada deve elaborar o Plano de Transição, no prazo de 90 (noventa) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestritos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

O contratante poderá estabelecer prazo inferior a 90 (noventa) dias corridos, no caso de haver rescisão contratual.

Todo conhecimento desenvolvido, bem como, toda a informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE ou a empresa por ele designada, de forma consolidada, em até 30 (trinta) dias antes do encerramento do contrato.

**Todo software e seus componentes desenvolvidos pela CONTRATADA, assim como, sua documentação e demais artefatos deverão ser entregues à CONTRATANTE, que terá o direito de propriedade e direito autoral irrestrito sobre eles, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.**

As entregas parciais de documentação durante o contrato não eximem a contratada do cumprimento desta exigência;

A data de início de execução do plano de transição será determinada pelo contratante, sendo sua duração não superior a 60 (sessenta) dias corridos;

O plano de transição dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- Identificação dos profissionais da contratada que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- Cronograma geral do repasse, identificando para cada serviço ou tipo de serviço: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável;
- O cronograma será avaliado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pelo contratante;
- Plano de gerenciamento de riscos e plano de contingência;
- Estratégia de acompanhamento do encerramento;
- Descrição da forma de entrega ao contratante de todos os dados em poder da contratada, incluindo-se a totalidade dos dados contidos no sistema para gestão das ordens de serviço disponibilizado pela contratada;
- Relação das ordens de serviço canceladas automaticamente em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados;
- É de responsabilidade do contratante a disponibilidade dos recursos humanos qualificados como receptores dos serviços;
- Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a contratada deve responsabilizar-se pela dedicação necessária à tarefa de completar a transição;
- A elaboração e a execução do plano de transição ocorrerão em paralelo ao atendimento de todos os serviços demandados pelo contratante;

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

As Ordens de Serviço que estiverem em execução ao final do contrato serão canceladas automaticamente, não configurando direito contratada qualquer tipo de indenização ou pagamento, independente da Fase em que se encontrem, registrando-se como data de cancelamento a data final do contrato.

As Ordens de Serviço que estiverem suspensas por ocasião do final da vigência contratual serão canceladas automaticamente.

Não haverá cancelamento de atendimento a Ordens de Serviço que estejam sob "garantia", devendo ser executados em sua plenitude.

## 8 ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO

### Crítérios de Medição

*Crítérios de medição e Acordo de Nível de Serviço para Fábrica de Software:*

Os indicadores de nível de serviço previstos, aplicados a (s) fábricas de *software*(s) são:

| Código | Nome                                   | Objetivo                                                                         |
|--------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| IAE    | Indicador de Aceitação de Entregas     | Para as entregas parciais e integrais, mostrar o nível de aceitação das entregas |
| IQP    | Indicador de Qualidade de Produto      | Para o produto testado mostrar o nível de qualidade.                             |
| ITE    | Indicador de Tempestividade da Entrega | Para todas as entregas, mostra o nível de cumprimento dos prazos acordados.      |

| IAE - Indicador de Aceitação de Entregas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrição / Objetivo Indicador           | Mostrar o nível de aceitação das entregas, independentemente do tipo de serviço contratado e do quantitativo de ocorrências de erros por entrega. O objetivo é medir o volume de rejeições, não importando o nível de complexidade, tamanho, preço ou quantidade de ocorrências de erro da entrega rejeitada. Com esta estratégia, a licitante vencedora deve buscar um atendimento indiscriminado, primar pela qualidade, conformidade e melhor adequação de sua capacidade produtiva, sem priorizar somente as entregas que representam maior volume financeiro, em detrimento da necessidade do contratante. |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Meta do indicador                                         | IAE aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) de aceitação de entregas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Método de Medição (Fórmula)                               | $\Sigma \text{ Entregas Aceitas no período} / \Sigma \text{ Entregas no período}$ <p>Observações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizar, na apuração do resultado, sempre duas casas decimais;</li> <li>2. Não multiplicar o resultado por 100;</li> <li>3. Uma vez que a entrega seja efetivada, mesmo sendo rejeitada, deve compor a base de cálculo do IA (Entregas no período).</li> </ol> |
| Responsável pela apuração e disponibilização do indicador | Solicitante e/ou Fiscais do Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Responsável pelo desempenho no indicador se aplica a      | Licitante vencedora Item1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Periodicidade                                             | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Fator de Nível de Serviço                                 | <p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da LICITANTE VENCEDORA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Indesejável.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAE:</b></p> <p>Fator de Nível de Serviço do IAE</p>                                                                                |

**Fator de Nível de Serviço IAE**

| Intervalo     | Redutor |
|---------------|---------|
| 0,90 ou acima | 0,00    |
| 0,88 a 0,89   | 0,02    |
| 0,82 a 0,87   | 0,03    |
| 0,76 a 0,81   | 0,04    |
| 0,60 a 0,75   | 0,05    |
| abaixo de 0,6 | 0,10    |

**Observações:**

A soma das entregas aceitas no período, são as somas das demandas com aceite.

A soma das entregas no período são as somas das demandas aceitas no período mais a soma das demandas rejeitadas no período.

| Indicador                                                 | <b>IQP - Indicador de Qualidade de Produto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrição / Objetivo Indicador                            | Mostrar a qualidade dos produtos entregues, considerando aqui o termo “produto” como sendo os códigos executáveis, testados. Caso não tenham sido realizados testes no período o indicador deve ser nulo, sendo o período desconsiderado para apuração de recorrência. A qualidade é fator de sucesso para a licitante vencedora e, consequentemente, para o contratante. |
| Meta do indicador                                         | IQP aceitável é de 0,2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Método de Medição (Fórmula)                               | $IQP = \Sigma \text{ Ocorrências de erro} / \Sigma \text{ da quantidade de casos de testes executados}$                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsável pela apuração e disponibilização do indicador | Solicitante e/ou Fiscais do Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Responsável pelo desempenho no indicador se aplica a      | Licitante vencedora Item1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodicidade             | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fator de Nível de Serviço | <p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da LICITANTE VENCEDORA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Insatisfatório.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IQP:</b></p> <p>Fator de Nível de Serviço do IQP</p> |

| Fator de Nível de Serviço IQP |         |
|-------------------------------|---------|
| Intervalo                     | Redutor |
| até 0,2                       | 0,00    |
| acima de 0,2 até 0,4          | 0,02    |
| acima de 0,4 até 0,6          | 0,04    |
| acima de 0,6 até 0,8          | 0,06    |
| acima de 0,8                  | 0,08    |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador</b>                                          | <b>ITE - Indicador de tempestividade da Entrega</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Descrição / Objetivo Indicador                            | Mostrar o nível de cumprimento dos prazos previstos para as entregas, sejam elas parciais ou não, independentemente do tipo de serviço contratado ou da quantidade de dias de atraso. Uma vez repactuada uma data prevista de entrega, deve-se considerar a data repactuada, não a data inicial.                                    |
| Meta do indicador                                         | ITE aceitável é de 0,90 =>90% (noventa por cento) das entregas realizadas no prazo previsto.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Método de Medição (Fórmula)                               | <p><math>ITE = 1 - (\Sigma \text{Entregas efetivadas com atraso no período} / \Sigma \text{Entregas efetivadas no período})</math></p> <p>Observações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizar na apuração do resultado sempre duas casas decimais;</li> <li>2. Não multiplicar o resultado por 100;</li> </ol>      |
| Responsável pela apuração e disponibilização do indicador | Solicitante e/ou Fiscais do Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Responsável pelo desempenho no indicador se aplica a      | Licitante vencedora Item1                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Periodicidade                                             | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fator de Nível de Serviço                                 | <p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da LICITANTE VENCEDORA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível insatisfatório.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ITE:</b></p> <p>Fator de Nível de Serviço do ITE</p> |

| Fator de Nível de Serviço ITE |         |
|-------------------------------|---------|
| Intervalo                     | Redutor |

|                |      |
|----------------|------|
| 0,90 ou acima  | 0,00 |
| 0,84 a 0,89    | 0,02 |
| 0,76 a 0,83    | 0,03 |
| 0,60 a 0,75    | 0,04 |
| abaixo de 0,60 | 0,05 |

Em se tratando de incidentes devem-se considerar os prazos estabelecidos abaixo de acordo com a classificação de prioridades dos incidentes.

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Classificação de prioridade dos incidentes | <p><b>Crítica</b> – Um problema que impede a continuação dos trabalhos baseados no sistema.</p> <p><b>Alta</b> – Um problema sério que produza perda intermitente das funcionalidades ou degrade o desempenho.</p> <p><b>Média</b> – Um problema moderado que restringe, mas não impede, o usuário de realizar a função desejada.</p> <p><b>Baixa</b> – Um problema menor que não impede o usuário de executar as funções desejadas.</p>                  |
| Prazo máximo de atendimento                | <p>Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Crítica: em até 4 (quatro) horas úteis;</p> <p>Tempo de resolução de incidentes classificados com prioridade Alta: em até 8 (oito) horas úteis;</p> <p>Tempo de resolução de incidentes classificados com prioridade Média: em até 16 (dezesesseis) horas úteis;</p> <p>Tempo de resolução de incidentes classificados com prioridade Baixa: em até 32 (trinta e duas) horas úteis.</p> |

#### Crítérios de Medição e Acordo de Nível de Serviço para Fábrica de Métricas

Os indicadores de nível de serviço previstos e aplicados a fábrica de métricas, são:

| Código | Nome                                      | Objetivo                                                                                                                |
|--------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ICC    | Indicador de Ciência de Contagem          | Para as entregas parciais e integrais, mostrar o prazo máximo para ciência de Contagem de Pontos de Função por OS       |
| ICPF   | Indicador de Contagem de Pontos de Função | Para as entregas parciais e integrais, mostrar o prazo máximo para entrega da Contagem de Pontos de Função por OS       |
| IJC    | Indicador de Justificativa de Contagem    | Para as entregas parciais e integrais, mostrar o prazo máximo para justificativa da Contagem de Pontos de Função por OS |
| IAE    | Indicador de Aceitação de Entregas        | Para as entregas parciais e integrais, mostrar o nível de aceitação das entregas.                                       |

#### Indicador de Ciência de Contagem (ICC)

**Descrição / Objetivo Indicador:** mostrar a prontidão da Fábrica de Métricas em relação às necessidades demandadas pela Contratante.

#### Prazo para Ciência de Contagem

A CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para retorno sobre ciência de contagem da OS em função da criticidade, conforme definido a seguir:

| Severidade | Prazo para iniciar o atendimento (horas úteis) |
|------------|------------------------------------------------|
| Alta       | Até 30 minutos                                 |
| Média      | Até 60 minutos                                 |
| Baixa      | Até 90 minutos                                 |

O atendimento por parte da CONTRATADA deverá ser feito entre 09:00 e 18:00h., (horário de Brasília) nos dias úteis.

**Responsável pela apuração e disponibilização do indicador:**

Solicitante e/ou Fiscais do Contrato

**Responsável pelo desempenho no indicador se aplica a:**

Licitante vencedora do Item 2.

**Periodicidade:**

Mensal

**Fator de Nível de Serviço:**

O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da LICITANTE VENCEDORA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Insatisfatório.

Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ICC:

Quando for excedido o Nível Mínimo de Serviço especificado, haverá um desconto na fatura conforme tabela abaixo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal:

| % Indicador de serviço    | Multa na fatura mensal |
|---------------------------|------------------------|
| 94,9% a 85,0% (inclusive) | 10%                    |
| 84,9% a 75,0% (inclusive) | 15%                    |
| 74,9% a 65,0% (inclusive) | 20%                    |
| 64,9% a 55,0% (inclusive) | 25%                    |
| abaixo de 54,9%           | 30%                    |

**Indicador de Contagem de Ponto de Função (ICPF)****Descrição / Objetivo Indicador:**

Mostrar o atingimento dos prazos de entrega, considerando aqui o documento detalhado de contagem de Pontos de Função, registrando devidamente o responsável pela contagem com afiliação e certificação vigentes no IFPUG

**Prazo para Contagem de Pontos de Função:**

Para definição do prazo de contagem de Ponto de Função, deve-se considerar dias úteis, conforme a tabela a seguir:

| Tamanho do Serviço em PF | Prazo Máximo |
|--------------------------|--------------|
| 150                      | 01 dia       |
| 300                      | 02 dias      |
| 450                      | 03 dias      |
| 600                      | 04 dias      |
| 750                      | 05 dias      |
| 900                      | 06 dias      |
| 1050                     | 07 dias      |
| 1200                     | 08 dias      |
| 1350                     | 09 dias      |
| 1500                     | 10 dias      |
| 1650                     | 11 dias      |
| 1800                     | 12 dias      |



|      |         |
|------|---------|
| 1950 | 13 dias |
| 2100 | 14 dias |
| 2250 | 15 dias |
| 2400 | 16 dias |
| 2550 | 17 dias |
| 2700 | 18 dias |
| 2850 | 19 dias |
| 3000 | 20 dias |

O prazo para a contagem deste indicador será iniciado a partir da ciência da contagem.

Para os tamanhos em pontos de função não contemplados na tabela acima, o prazo máximo deve ser alinhado entre as partes.

**Responsável pela apuração e disponibilização do indicador:**

Solicitante e/ou Fiscais do Contrato

**Responsável pelo desempenho no indicador se aplica a:**

Licitante vencedora do item 2.

**Periodicidade:**

Mensal

**Fator de Nível de Serviço:**

O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da LICITANTE VENCEDORA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Insatisfatório.

Fator de Nível de Serviço para o ICPF:

Quando for excedido o Nível Mínimo de Serviço especificado, haverá um desconto na fatura conforme tabela abaixo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal:

| % Indicador de serviço    | Multa na fatura mensal |
|---------------------------|------------------------|
| 94,9% a 85,0% (inclusive) | 10%                    |
| 84,9% a 75,0% (inclusive) | 15%                    |
| 74,9% a 65,0% (inclusive) | 20%                    |
| 64,9% a 55,0% (inclusive) | 25%                    |
| abaixo de 54,9%           | 30%                    |

**Indicador de Aceitação de Entregas (IAE):**

**Descrição / Objetivo Indicador**

Mostrar o nível de aceitação das entregas. O objetivo é medir o volume de rejeições, não importando o nível de complexidade, tamanho, preço ou quantidade de ocorrências de erro da entrega rejeitada. Com essa estratégia, a licitante vencedora deve buscar um atendimento indiscriminado, primar pela qualidade, conformidade e melhor adequação de sua capacidade produtiva, sem priorizar somente as entregas que representam maior volume financeiro, em detrimento da necessidade do contratante.

**Meta do Indicador:**

IAE aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) de aceitação de entregas

**Método de Medição (Fórmula)**

$\Sigma$  Entregas Aceitas no período /  $\Sigma$  Entregas no período

**Observações:**

Utilizar, na apuração do resultado, sempre duas casas decimais;

Não multiplicar o resultado por 100;

Uma vez que a entrega seja efetivada, mesmo sendo rejeitada, deve compor a base de cálculo do IA (Entregas no período).

**Responsável pela apuração e disponibilização do indicador:** Solicitante e/ou Fiscais do Contrato

**Responsável pelo desempenho no indicador se aplica a:**

Licitante vencedora do Item 2

**Periodicidade:**

Mensal

**Fator de Nível de Serviço :**

O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da LICITANTE VENCEDORA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Indesejável.

Fator de Nível de Serviço para o IAE:

| Intervalo     | Redutor |
|---------------|---------|
| 0,90 ou acima | 0%      |
| 0,88 a 0,89   | 2%      |
| 0,82 a 0,87   | 3%      |
| 0,76 a 0,81   | 4%      |
| 0,60 a 0,75   | 5%      |
| abaixo de 0,6 | 10%     |

#### Observações:

A soma das entregas aceitas no período são as somas das demandas com aceite.

A soma das entregas no período são as somas das demandas aceitas no período mais a soma das demandas rejeitadas no período.

#### 9 DO PAGAMENTO:

Mensalmente, conforme Ordem de Serviço.

A contratada apresentará para ateste o Relatório Gerencial de Serviços contendo a lista de todas as Ordens de Serviços ou entregas parciais aceitas entre o dia 26 do mês anterior e o dia 25 do mês em curso, caso existam. Após o ateste do Gestor do Contrato, a CONTRATADA emitirá nota fiscal/fatura com o valor devidamente convertido para a moeda corrente, encaminhando a referida nota fiscal/fatura à CONTRATANTE, para aceite e pagamento.

Para a realização do pagamento, a contratada deverá apresentar suas Notas Fiscais, constando, sem rasura, em letra legível, o nome do banco, o número da agência e da respectiva conta bancária. O pagamento será realizado em moeda corrente, mediante emissão de ordem bancária para crédito em conta das empresas contratadas, quanto aos serviços prestados e aceitos.

A nota fiscal/fatura deverá ser entregue junto com os documentos que comprovem a regularidade fiscal dos citados no contrato, acompanhada dos seguintes documentos:

- relatório Gerencial de Serviços realizados no período;
- termos de Recebimento Provisório dos Serviços realizados no período;
- termos de Recebimento Definitivo dos Serviços realizados no período;
- certificado do Registro Cadastral – SICAF e
- certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

O valor dos serviços a serem faturados ao final de cada período será calculado a partir do volume de serviços aferidos para as Ordens de Serviço encerradas naquele período, multiplicado pelo valor unitário contratado. Sobre o valor final poderão incidir ainda multas, glosas, descontos e sanções oriundos do descumprimento de prazos, critérios de qualidade, níveis de serviço, ou quaisquer outros requisitos previstos neste documento.

Após a aprovação do Relatório Gerencial de Serviços, o mesmo deverá ser encaminhado ao contratante.

#### Reajuste de Preço

Será admitido o reajuste de preços para os serviços previstos nesta contratação, baseado no *Índice de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE – IPCA*, índice de preços que tem como unidade de coleta estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, concessionárias de serviços públicos e *internet*. Sua coleta se estende, em geral, do dia 01 a 30 do mês de referência ou outro que o venha substituir, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993 e do art. 19, inciso XXII, da IN nº 02/2008 SLTI/MP, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano e desde que solicitado pela CONTRATADA, devidamente justificado e demonstrado.

Os preços poderão ser reajustados, a cada 12 (doze) meses contados da data limite da apresentação da proposta, aplicando-se a variação do *Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA*, ocorrida no período ou outro indicador que o venha a substituir, calculado mediante a seguinte fórmula:

|                 |    |  |
|-----------------|----|--|
| R=V.I - I onde: |    |  |
|                 | lo |  |

- R – Valor do reajuste procurado;
- V – Valor contratual a ser reajustado;
- lo – Índice inicial – refere-se ao índice correspondente à data de apresentação da proposta;
- I – Índice relativo à data do reajuste.

## 10 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Além das obrigações descritas na minuta do contrato de aquisição de serviços disponível no site da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (<https://www.pge.rj.gov.br/entendimentos/minutas-padrao/05-contratos>), constituem **deveres e responsabilidade das licitantes vencedoras, não esgotados nos itens abaixo:**

- atender as premissas estabelecidas no decreto nº 46.745/2019;
- cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, iniciando e prestando os serviços nos prazos estipulados, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta;
- participar de reuniões com o gestor do contrato para alinhamento de expectativas contratuais e entrega de documentos relativos aos serviços contratados;
- indicar preposto para aprovação do contratante;
- o preposto indicado irá responder pela parte administrativa, contábil e financeira do contrato, fazendo toda a *interface* técnica (ordem de serviço, tramitação de documentos, valores contratuais), atuar efetivamente e participar da coordenação técnica da execução do objeto, estar presente nas reuniões técnicas junto ao CONTRATANTE, durante a vigência do contrato;

A CONTRATADA deve manter seus funcionários devidamente identificados sempre que estiverem executando qualquer serviço nas dependências do CONTRATANTE, observando as normas de segurança (interna e de conduta).

Para execução de serviços nas instalações do CONTRATANTE, manter acompanhamento (presencial) por preposto, que atuará como seu representante principal e será responsável por acompanhar a execução do contrato (pela empresa CONTRATADA), tendo como atribuições, entre outras relativas à adequada execução do contrato:

- participar de reuniões;
- zelar pela qualidade dos serviços prestados e pelo bom desempenho dos profissionais da empresa licitante vencedora;
- executar fielmente o objeto do contrato de acordo com as normas legais, recomendações técnicas e de acordo com as normas de segurança da informação do CONTRATANTE;
- garantir a execução do objeto contratado, nos prazos estabelecidos, nas condições e preços consignados em sua proposta comercial (devendo estar incluídos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço);
- responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto do contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que vier a causar ao CONTRATANTE, seja por dolo ou culpa sua, de seus empregados, preposto ou terceiros (no exercício de suas atividades) direta ou indiretamente;
- recrutar e contratar mão-de-obra qualificada em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade do CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregador, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização, orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções;
- assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras, derivadas ou conexas com o contrato;

A licitante vencedora tem expressa ciência, desde já, e para todos os efeitos legais, que não há qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e o CONTRATANTE, devendo indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pelo CONTRATANTE, por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá ainda:

- assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências do CONTRATANTE;
- manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores tais como, mas não limitados a: horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não haja prejuízo na execução dos trabalhos em favor do contratante, em função de reivindicações por parte dos seus colaboradores;
- assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho;
- assegurar, que, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais (que por ventura venham a ocorrer em seu ambiente), a continuidade da prestação dos serviços por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações em tempo hábil, de forma que, os serviços não deixem de ser prestados ao CONTRATANTE;
- manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade.
- ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras.
- cumprir com as normas de segurança e medicina do trabalho durante possível permanência dos seus profissionais nas instalações do CONTRATANTE.
- comunicar, ao Gestor do contrato, por escrito, quaisquer anormalidades verificadas relacionadas aos bens e serviços fornecidos ao CONTRATANTE e prestar os devidos esclarecimentos sempre que solicitados.
- formalizar a indicação de preposto da empresa, e substituto eventual, como seu representante legal incluindo nome, cargo, números de telefone e endereços eletrônicos para, em tempo integral durante o período de vigência do contrato, sem ônus adicional, administrar, acompanhar, supervisionar e controlar todo e qualquer assunto relativo aos serviços contratados, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus funcionários;
- sujeitar-se a ampla e irrestrita fiscalização e prestar todos os esclarecimentos solicitados;
- a CONTRATADA deverá (sempre que necessário), em conjunto com o contratante e sem custo adicional entregar, configurar e/ou instalar ferramentas (no ambiente do contratante) necessárias ao perfeito funcionamento das demandas.
- solicitar autorização prévia do CONTRATANTE para incorporar, nos serviços entregues, componentes de *software* que não sejam de propriedade do CONTRATANTE, mas que sejam necessários para a realização das atividades descritas no objeto desse contrato;
- garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos e especificações definidas, cabendo ao CONTRATANTE autorizar o uso de ferramentas, cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na empresa. Nesse caso, a responsabilidade pela instalação e configuração dessas ferramentas ficará a cargo da CONTRATADA e às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para o CONTRATANTE;
- assegurar ampla liberdade ao CONTRATANTE para atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento ou ferramentas de apoio ao desenvolvimento (aberto, de sua propriedade ou de seu direito de uso), segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à empresa CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para o

**CONTRATANTE;**

- adotar procedimentos no seu ambiente de desenvolvimento que garantam a segurança das informações e a continuidade das operações, em conformidade com os parâmetros da NBR-ISO/IEC 17.799;
- manter atualizada a documentação de sua Política de Segurança de Informações; comprometer-se a realizar todas as atividades, entregar todos os artefatos previstos dentro dos prazos e qualidade previstos;
- zelar pelo cumprimento dos prazos estipulados para entrega dos artefatos, início dos testes, correções e reincidências (passível de aplicação das penalidades previstas se descumpridos);
- fornecer, sem ônus para o CONTRATANTE, sempre que solicitada, todas as informações referentes à execução das ordens de serviço, solicitações realizadas via e-mail ou quaisquer outras informações pertinentes à execução da(s) demanda(s);
- atender prontamente a quaisquer reclamações relacionadas ao objeto deste contrato, apontadas pelo CONTRATANTE, durante a vigência contratual;
- realizar, periodicamente ou sempre que solicitada, reuniões de acompanhamento das demandas;
- comprometer-se a manter, ao longo de todo contrato, profissionais com os perfis e qualificações solicitados, atendendo a qualquer tempo os requisitos exigidos para sua habilitação e qualificação;
- disponibilizar a formalização dos procedimentos de instalação do serviço executado nos ambientes do CONTRATANTE, contemplando todas as atividades técnicas necessárias, em todas as plataformas tecnológicas envolvidas, para que a solução desenvolvida se torne plenamente operacional ao seu ambiente;
- promover a transferência de todo o conhecimento técnico e de negócio adquirido ou produzido na execução dos serviços para os técnicos designados pelo CONTRATANTE;
- acompanhar presencialmente, nas dependências do CONTRATANTE, todo o processo de implantação das soluções, incluindo a entrada em produção, de forma a solucionar os possíveis imprevistos nos resultados da execução dos mesmos;
- manter os cronogramas dos projetos sempre atualizados;
- atender aos requisitos de confidencialidade e direito de distribuição, uso e propriedade das soluções desenvolvidas;
- assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação previdenciária, social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, sendo certo que, seus empregados não manterão vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- não ceder ou transferir, no todo ou parcialmente o objeto do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só será admitida com o consentimento prévio e por escrito do contratante;
- abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades que integram o objeto do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- Vetar que os profissionais alocados na prestação dos serviços se pronunciem em nome do CONTRATANTE ou de qualquer ente para o qual o CONTRATANTE esteja prestando serviço;
- designar novo preposto, sempre que a gestão ou fiscalização do contrato solicitar formalmente;
- assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
- assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à prestação dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência, vinculada à execução deste contrato;
- assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste processo licitatório;
- arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;
- corrigir qualquer erro de código ou defeito do sistema, conforme prazo de garantia previsto em contrato e de acordo com as condições especificadas;
- não permitir a presença de empregado sem identificação nas instalações do CONTRATANTE ou dos órgãos para os quais serviço;
- responsabilizar-se por todos os custos com pessoal, diárias, passagens e comunicações, necessários à perfeita execução dos serviços previstos no contrato;
- atualizar o andamento das ordens de serviço na ferramenta de gestão de demandas de TI - OS (ordens de serviço) disponibilizada;
- afastar, imediatamente o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou qualquer outro motivo que venha a transgredir as normas disciplinares e código de conduta do CONTRATANTE;
- adaptar-se aos processos de trabalho, tecnologias, sistemas ou procedimentos definidos pelo CONTRATANTE como padrões;
- não suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, sem que sejam justificados e aceitos pelo CONTRATANTE, os serviços solicitados;
- observar os padrões, arquiteturas, segurança e qualidade dos artefatos;
- entregar ao contratante, durante o período de transição inicial, relação nominal dos profissionais que atuarão na execução do contrato, tanto em suas instalações, quanto nas dependências do CONTRATANTE (caso seja necessário e previamente aprovado por este) fornecendo os dados pessoais necessários e o seu papel de trabalho;
- manter a relação dos empregados alocados no ambiente do contratante sempre atualizada;
- o correio eletrônico e a navegação em sítios da internet, a partir do ambiente de rede do CONTRATANTE poderão, a seu critério, ser objeto de controle e auditoria;
- comunicar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão dos profissionais alocados na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
- cumprir e garantir que seus profissionais estejam aderentes à Política de Segurança da Informação em TI do CONTRATANTE e demais normas de conduta e de uso das instalações e equipamentos estabelecidos;
- comprovar imediatamente, quando exigido pelo CONTRATANTE, a qualificação dos profissionais alocados para os serviços (objeto) da contratação;
- adequar e manter o nível de prestação dos serviços técnicos de TI em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica ou processos de trabalho, tão logo seja comunicada pelo CONTRATANTE;
- na execução dos serviços objeto desta contratação, observar e atender a todas as normas e instruções emanadas pelo CONTRATANTE, além de toda a legislação pertinente que regule a prestação dos serviços;
- corrigir, sem custos adicionais, os defeitos ou as imperfeições dos serviços executados, durante todo o exercício do contrato, conforme prazos previstos;
- elaborar e executar plano de capacitação contínua de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho;
- manter sigilo (publicação integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato previsto);
- acatar todas as disposições contidas no edital, sob pena de incorrer em descumprimento total ou parcial do objeto contratado.
- sistematicamente, a contar da data do termo de aceite, executar a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações específicas da solução implantada no ambiente de produção, conforme prazo definido no cronograma, sendo que essa transferência deve capacitar os servidores tanto nos aspectos técnicos da solução disponibilizada, quanto nos aspectos negociais e de utilização da solução.
- ao final da transferência, o CONTRATANTE deverá emitir termo de aceite da transferência de conhecimentos, aprovando-a, sendo esse documento mandatório para a finalização da OS e autorização para faturamento e pagamento.
- ao término do contrato, assinar termo de compromisso garantindo a propriedade intelectual de todo o código gerado, assim como, o conhecimento construído, ao contratante;
- exigir de todos os colaboradores envolvidos na execução das atividades inerentes a esse contrato, declaração de confidencialidade e cessão de código-fonte criado;
- garantir que o código fonte, oriundo da execução desse contrato, não seja disponibilizado em plataformas públicas de hospedagem de código fonte, tipo *GitHub*;

**FORNECIMENTO DE MATERIAIS****Materiais a serem Disponibilizados**

Caberá à CONTRATADA a obrigação de fornecer, em qualidade e quantidades adequadas, materiais, equipamentos, *softwares*, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual, bem como *link* de comunicação de dados para conexão com os servidores do CONTRATANTE.

**Materiais não previstos em Contrato** Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pelo fornecimento, sempre que necessário de materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios não previstos em contrato.

### **Uniformes e equipamentos de proteção individual (EPI)**

Se necessário, caberá à CONTRATADA a responsabilidade pelo fornecimento de uniformes e EPI's aos seus funcionários, para a execução do contrato.

## **11 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

O contrato terá como base a minuta da aquisição de serviços disponível no *site* da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (<https://www.pge.rj.gov.br/entendimentos/minutas-padrao/05-contratos>). Além disso, constituem-se deveres e responsabilidade do contratante, não esgotados nos itens abaixo:

- nomear gestor e fiscais técnicos, administrativo e requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pelo CONTRATANTE, competindo ao FISCAL/GESTOR do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais;
- disponibilizar, eventualmente, ambientes computacionais (infraestrutura) de modo a viabilizar o cumprimento das exigências de aceite dos serviços inerentes ao contrato;
- emitir ordens de serviço;
- proporcionar, quando necessário, as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir as condições estabelecidas no contrato;
- permitir, quando necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços;
- verificar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional dos técnicos da CONTRATADA que atuarão na prestação dos serviços;
- prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou do seu preposto;
- aplicar às contratadas as sanções administrativas e contratuais cabíveis;
- receber os serviços entregues pelas contratadas, que estejam em conformidade com a OS, conforme inspeções a serem realizadas e emitir termo de aceite;
- aceitar os objetos entregues pelas contratadas e que estejam em conformidade com a OS, conforme inspeções a serem realizadas e emitir termo de aceite;
- rejeitar, com a devida justificativa, qualquer serviço executado em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- efetuar o devido pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos, pela efetiva execução do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades, exigências, condições e preços pactuados no contrato;
- indicar os servidores e técnicos que deverão participar da transferência de conhecimento operacional da solução;
- conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto, após verificação da conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- exigir o imediato afastamento de qualquer profissional e/ou preposto da CONTRATADA que, por motivo justo, agir com quebra de confiança ou que venha a se comportar inadequadamente, causando embaraços à fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o serviço contratado;
- notificar à CONTRATADA, formalmente, circunstancialmente e tempestivamente sobre ocorrências ou anormalidades verificadas durante a execução do contrato, para que sejam adotadas as medidas necessárias;
- notificar imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- decidir e adotar medidas julgadas cabíveis, em tempo hábil e que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato;
- notificar à CONTRATADA acerca de manutenções corretivas, relativas ao período de garantia, por Ordem de Serviço específica e/ou notificação por e-mail;
- notificar formalmente à CONTRATADA sobre cada uma das Advertências advindas das reincidências de atrasos na entrega das manutenções corretivas;
- aplicar penalidades à CONTRATADA ao descumprimento de prazos previstos para a entrega de cada demanda;
- comprometer-se a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento (repasso técnico) em datas acordadas entre as partes;
- permitir aos profissionais da CONTRATADA o acesso aos ambientes tecnológicos do CONTRATANTE, sempre que necessário, para execução de serviços remotos;
- utilizar sistema definido entre as partes como solução para ferramenta de gestão de demandas de TI (OS);
- comunicar previamente a CONTRATADA sobre as alterações na plataforma de tecnologia da informação ou processos de trabalho.

## **12 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Dispensada na forma da Lei, em razão da **adoção do Registro de Preços para este procedimento**.

## **13 ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO**

Toda demanda aberta à CONTRATADA inicia o **processo de gestão contratual**, que tem por finalidade verificar se a CONTRATADA entrega as demandas dentro do prazo acordado e com a qualidade prevista em contrato.

É no âmbito desse processo que é homologado o faturamento das demandas e, se pertinente, aplicadas glosas e punições à empresa.

A execução de uma demanda fora do prazo e da qualidade contratuais, implica penalidade, que incidirá diretamente sobre o faturamento da empresa, conforme parâmetros definidos no ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (item xxx deste TR).

No plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA deverá constar o orçamento prévio dos serviços.

O tempo máximo para a sua entrega será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do envio da solicitação. Caso necessário e a critério do gestor, esse prazo poderá ser motivadamente estendido, para garantir a boa execução dos serviços.

A CONTRATANTE será responsável pela análise e aprovação do Plano de Trabalho, devendo verificar junto a empresa vencedora do Item 2 – Fábrica de Métricas, a contagem de Ponto de Função e o cronograma da solução apresentada.

Caso a CONTRATANTE aprove o Plano de Trabalho poderá, a seu critério, emitir ou não a OS, devendo, nesse segundo caso, apresentar nos autos as justificativas pela não emissão da OS.

Em caso de não conformidade, a CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias úteis da comunicação para revisá-lo e encaminhar nova proposta para validação.

Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o Plano de Trabalho, deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.

Já os serviços classificados como “Rotineiros” serão solicitados diretamente por OS específica, sem a necessidade da elaboração do Plano de Trabalho. Para a execução de uma demanda poderá ser registrada mais de uma OS, devendo cada uma representar um conjunto inter-relacionado de funcionalidades ou artefatos que

contemplem e delimitem uma fase ou iteração.

Qualquer alteração nas definições descritas na OS deverá gerar uma nova OS de solicitação de mudança, que será anexada a OS original.

Reedições do Plano de Trabalho com recebimento definitivo, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo, de tecnologia, ou de novas necessidades que impliquem ajustes, também serão remuneradas conforme previsto no contrato.

O processo de execução do serviço poderá ser alterado a qualquer momento, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

#### **Transferência de Conhecimento**

##### **Com relação a Fábrica de Software**

Nos serviços prestados, a contratada de FSW deve efetuar a transferência de conhecimentos aos analistas indicados pelo CONTRATANTE, com foco na solução entregue, de modo que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada;

Ao final da transferência de conhecimento, os analistas do CONTRATANTE deverão estar capacitados e aptos para realizar a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades, caso necessário;

O fiscal do contrato atestará a conclusão satisfatória desta atividade.

##### **Com relação a Fábrica de Métricas**

Nos serviços prestados, a contratada da Fábrica de Métricas deve efetuar a transferência de conhecimentos aos analistas indicados pelo CONTRATANTE, com foco a justificar a Contagem de Pontos de Função, realizada para a entrega da Ordem de Serviço;

O fiscal do contrato atestará a conclusão satisfatória desta atividade.

#### **Gestão e Fiscalização do Contrato**

##### **Agentes que participarão da Gestão do Contrato**

Os serviços de gestão, acompanhamento e fiscalização serão executados por servidores, especialmente designados, pelo CONTRATANTE, conforme os papéis e responsabilidades do gestor, fiscais requisitante, técnico e administrativo, permitida a assistência de terceiros.

O contrato estabelecerá em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o Termo de Referência e a Proposta de Preços da licitante vencedora.

A presença da fiscalização do contratante não elide nem diminui a responsabilidade da licitante vencedora em relação ao disposto na Lei nº 8.666/93, e ao fiel atendimento das cláusulas contratuais.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do gestor e dos fiscais serão solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

O Contrato será conduzido pelos seguintes atores do CONTRATANTE:

- **Fiscal Técnico** – representante da área de tecnologia da informação, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- **Fiscal Administrativo** – representante da área administrativa, indicado formalmente pela autoridade competente (dessa área) para fiscalizar o contrato quanto aos seus aspectos administrativos.
- **Fiscal Requisitante** – representante da área requisitante da demanda que fiscalizará as ordens de serviço demandado do ponto de vista funcional.
- **Gestor do Contrato** – o contrato será gerido por servidor indicado pela autoridade competente, que terá atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

#### **Mecanismos de Comunicação Estabelecidos**

##### **Sistema de Abertura e Gestão das Ordens de Serviços (OSs)**

a contratada deverá disponibilizar sistema para abertura e gestão das OS, com as seguintes características:

- ser uma ferramenta *web* com criptografia de senha, para envio e armazenamento;
- permitir a rastreabilidade de todas as alterações realizadas na Ordem de Serviço;
- permitir o registro de todos os dados da Ordem de Serviço descritos neste termo de referência;
- permitir anexar e visualizar os documentos vinculados à OS;
- manter todas as versões dos documentos anexados;

Permitir as seguintes operações sobre as OS: Criar; Alterar; Excluir (apenas exclusão lógica); consultar; aprovar; reprovar; cancelar; e suspender.

Este sistema deve ser disponibilizado sem custo adicional para o CONTRATANTE.

As informações sobre esse sistema deverão estar disponíveis para o contratante mesmo depois da finalização do contrato como base histórica dos projetos com a CONTRATADA.

##### **Estrutura para Emissão de Ordens de Serviço**

##### **Para as demandas de DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS a ordem de serviço deve conter:**

- N° da OS;
- nome do sistema;
- descrição dos serviços;
- data de entrega planejada;
- documentação produzida;
- quantitativo de pontos de função planejado;
- total em valor planejado da OS;

Os pontos de função de cada OS serão medidos e confirmados pela fábrica de métricas.

##### **Para as demandas de MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS as ordens de serviços devem conter:**

- n° da OS; nome do sistema; descrição dos serviços; data de entrega planejada;
- descrição produzida (se pertinente);

quantitativo de pontos de função planejado;  
total em valor planejado da OS;

Os Pontos de função de cada OS serão medidos e confirmados pela fábrica de métricas;

Ao final de cada mês, o contratada deve emitir um relatório do quantitativo das OS entregues com aceite do órgão, e quantitativo total de PF produzidos por mês.

O pagamento será efetuado mediante fatura relativa aos pontos de função ,referentes aos serviços efetivamente realizados e aceitos no período (mensal).

#### 14 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

O licitante que, convocado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

- impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- multas previstas em edital e no contrato;

As condutas do CONTRATADO, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

- retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;
- não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;
- falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;
- fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e
- comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá (ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- advertência;
- multa administrativa;
- suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios( natureza e gravidade da falta cometida, danos causados e circunstâncias agravantes e atenuantes) estabelecidos também deverão ser considerados para a sua fixação.

A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão contratante, podendo ser aplicado pelo **ÓRGÃO GERENCIADOR**, nesta qualidade, pelo **ÓRGÃO PARTICIPANTE** ou pelo **ÓRGÃO ADERENTE**, em relação às respectivas contratações.

Ressalvada a hipótese de responsabilidade por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração, cabe ao **ÓRGÃO GERENCIADOR** aplicar as penalidades decorrentes de infrações no procedimento licitatório ou do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.

As sanções previstas, multas no edital e contrato, advertência e multa administrativa, serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

As sanções previstas : impedimento de licitar e contratar com a administração pública e suspensão do registro no cadastro de fornecedores; suspensão temporária para participar de licitação e para contratar com a administração, serão impostas pelo próprio Secretário de Estado ou pelo Ordenador de Despesa, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Secretário de Estado, na forma do parágrafo único, do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

Tratando-se de **ÓRGÃO PARTICIPANTE** ou **ÓRGÃO ADERENTE** da Administração Indireta do Estado do Rio de Janeiro, as sanções previstas : impedimento de licitar e contratar com a administração pública; suspensão do registro no cadastro de fornecedores e suspensão temporária para participar de licitação e para contratar com a administração, serão impostas pelo próprio Secretário de Estado ou pelo Ordenador de Despesa, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Secretário de Estado, na forma do parágrafo único, do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

A aplicação da sanção prevista (declaração de idoneidade para licitar com a administração pública) é de competência exclusiva do Secretário de Estado do **ÓRGÃO PARTICIPANTE** ou **ÓRGÃO ADERENTE** contratante ou que a Entidade se encontra vinculada.

Dentre outras hipóteses, a advertência poderá ser aplicada quando o CONTRATADO não apresentar a documentação exigida, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

As multas administrativas, previstas neste item:

- corresponderão ao valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicadas de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;  
podem ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;  
não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;  
deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;  
nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;  
deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80;  
A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea xxx do item xxx
- não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
  - será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias, configurando inadimplemento.

A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista neste item , perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da

punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o CONTRATADO à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

Se o valor das multas previstas neste item, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia, cabendo-lhe defesa prévia.

A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela Entidade, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas, de acordo com as peculiaridades do caso concreto.

As penalidades previstas (advertência, multa administrativa, suspensão temporária para participar de licitação e contratar com a administração pública, declaração de idoneidade para licitar e impedimento de licitar) também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.

Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo **ÓRGÃO GERENCIADOR** no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SEPLAG/SUBLOG), o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades mencionadas neste item 14, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

A aplicação das sanções mencionadas no subitem anterior deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

## 15 DISPOSIÇÕES GERAIS

### Possibilidade de participação de Consórcios

Visando garantir à competitividade e maior abrangência do mercado, é vedada a participação de consórcio e cooperativas de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas.

### Possibilidade de participação de Cooperativas

Visando garantir à competitividade e maior abrangência do mercado, é vedada a participação de consórcio e cooperativas de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas.

### Incidência do Programa de Integridade

As empresas vencedoras do certame se comprometem a cumprir as exigências legais mínimas para um sistema de governança corporativa, bem como os pontos relevantes do decreto do Estado do Rio de Janeiro de número 46.366/2018, assim como as obrigações decorrentes da Lei nº 7.753, de 17 de outubro de 2017, do Estado do Rio de Janeiro.

## 16 ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

**Anexo I** - Modelo de Ordem de Serviço (19188219) **Anexo II** - Modelo de Planilha de Custos (19188337)

## 17 ASSINATURA DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

**JOÃO ELIAS ANTÔNIO FILHO**

**GERENTE DE PROJETOS**

**ID. 5115795-0**



**JOACY REIS DE OLIVEIRA****GERENTE DE FÁBRICA DE SOFTWARE****ID. 50845771**

Rio de Janeiro, 05 julho de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Gerente**, em 05/07/2021, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Elias Antonio Filho, Assistente**, em 05/07/2021, às 19:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Gonçalves Viana, Diretor**, em 09/07/2021, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **19160829** e o código CRC **C1160EA3**.

**Referência:** Processo nº SEI-120211/000556/2020

SEI nº 19160829

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:

Criado por prfsea, versão 43 por prfsea em 05/07/2021 18:20:52.

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA****ORDEM DE SERVIÇO****INTRODUÇÃO**

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

**1 – IDENTIFICAÇÃO****Ordem de Serviço/OFB Nº:****Contrato nº:****Vigência:**

|                             |                               |           |  |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------|--|
| Contratada:                 |                               |           |  |
| Data da Emissão:            | Área Requisitante do Serviço: |           |  |
| Usuário Solicitante:        |                               |           |  |
| E-mail:                     |                               | Telefone: |  |
| Descrição da Solução de TI: |                               |           |  |
| Objetivos Gerais:           |                               |           |  |
| Objetivos Específicos:      |                               |           |  |
| Natureza:                   |                               |           |  |
| Justificativa:              |                               |           |  |
| Métricas:                   |                               |           |  |
| Restrições:                 |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
| Premissas:                  |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |
|                             |                               |           |  |

| 2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS |                   |                                 |         |                   |                   |                   |                                    |              |            |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|---------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------|--------------|------------|
| Item                                                        | Lote/Item do lote | Descrição do Produto ou Serviço | Métrica | Valor Unit. (R\$) | Quantidade/Volume | Valor Total (R\$) | Entregáveis/Critérios de Aceitação | Complexidade | Severidade |
|                                                             |                   |                                 |         |                   |                   |                   |                                    |              |            |
|                                                             |                   |                                 |         |                   |                   |                   |                                    |              |            |
|                                                             |                   |                                 |         |                   |                   |                   |                                    |              |            |

|                               |
|-------------------------------|
| 3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES |
|-------------------------------|

Durante o período de adaptação operacional (90 dias), que se inicia quando da efetiva entrada em produção dos serviços, os níveis mínimos de serviços estabelecidos são apurados normalmente a cada entrega, mas não causam impacto nos valores devidos, caso ocorra insuficiência na avaliação de qualidade que não caracterize faltas graves ou inexecução contratual.

| 4 – CRONOGRAMA                    |                 |              |              |
|-----------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Item referente ao Produto/Serviço | Início Previsto | Fim Previsto | Prazo Máximo |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |
|                                   |                 |              |              |

| 5 – ARTEFATOS / PRODUTOS |                                  |
|--------------------------|----------------------------------|
| Fornecidos               | A serem gerados e/ou atualizados |
|                          |                                  |
|                          |                                  |

| 6 – CIÊNCIA       |                    |
|-------------------|--------------------|
| CONTRATANTE       |                    |
| Área Requisitante | Gestor do Contrato |
|                   |                    |
|                   |                    |
| CONTRATADA        |                    |
| PREPOSTO          |                    |
|                   |                    |



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Gerente**, em 05/07/2021, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Elias Antonio Filho, Assistente**, em 05/07/2021, às 19:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Gonçalves Viana, Diretor**, em 09/07/2021, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **19188219** e o código CRC **C38A0E7C**.

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº SEI-120211/000556/2020

SEI nº19188219

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:

Criado por prrsir, versão 2 por prrsir em 05/07/2021 14:58:27.

**ANEXO II - DO TERMO DE REFERÊNCIA  
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES**

| ITEM          | DESCRIÇÃO                                            | QTD    | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL |
|---------------|------------------------------------------------------|--------|----------------|-------------|
| 1             | Ponto de função para Serviços de Fábrica de Software | 62.508 |                |             |
| 2             | Ponto de função para Serviços de Fábrica de Métricas | 62.508 |                |             |
| <b>TOTAL:</b> |                                                      |        |                |             |

- Os preços deverão contemplar todos os custos para o fornecimento e garantia dos equipamentos de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

Rio de Janeiro, 05 julho de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Gerente**, em 05/07/2021, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Elias Antonio Filho, Assistente**, em 05/07/2021, às 19:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Gonçalves Viana, Diretor**, em 09/07/2021, às 14:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **19188337** e o código CRC **1EF3AB4B**.

|                                                       |                 |
|-------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Referência:</b> Processo nº SEI-120211/000556/2020 | SEI nº 19188337 |
|-------------------------------------------------------|-----------------|

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011

Telefone:

Criado por prrsir, versão 2 por prrsir em 05/07/2021 15:11:03.