

TERMO DE REFERÊNCIA

Registro de Preços para contratação de Fábrica de Software

Outubro 2016

Versão 1.1 – 07/10/2016

SUMÁRIO

1. OBJETO	4
1.1. Descrição.....	4
2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	4
2.1. Dos envolvidos	4
2.2. Da Abrangência	4
2.3. Quantidade estimada por item:	5
2.4. Lotes 1 e 2 - Das Normas e Padrões Tecnológicos a serem observados.....	6
2.5. Lote 3 - Das Normas e Padrões Tecnológicos a serem observados.....	10
3. Da execução dos serviços	10
3.1. Iniciação dos serviços.....	10
3.2. Proposta e Dimensionamento de Serviços (PDS) e Ordens de Serviço (OS).....	11
3.3. Prepostos e responsabilidades.....	12
4. PRODUTIVIDADE E PRAZOS.....	15
4.1. Prazos.....	15
4.2. Taxa de Entrega	16
4.3. Ambiente de execução e disponibilidade dos serviços	17
5. NÍVEL DE SERVIÇO.....	20
5.1. Acordo de Nível de Serviço	20
5.2. Dos Descontos	24
6. CONDIÇÕES DE ACEITE.....	26
6.1. Validação e Homologação para os Lotes 1 e 2	26
6.2. Fluxo de Aceite para os Lotes 1 e 2	27
6.3. Validação e Homologação para o Lote 3	28

6.4.	Fluxo de Aceite para o Lote 3	29
7.	CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (PAGAMENTO)	30
7.1.	Definições para os Lotes 1 e 2	30
7.2.	Definições para o Lote 3	31
8.	PERFIL DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA	31
8.1.	Definições	31
9.	GARANTIAS TÉCNICAS DO SERVIÇO	35
9.1.	Definições	35
10.	PASSAGEM DE CONHECIMENTO	36
10.1.	Definições aplicáveis para os Lotes 1 e 2 ,	36
11.	PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES.....	36
11.1.	Definições	36
12.	CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO	37
12.1.	Definições	37
13.	DEVERES E RESPONSABILIDADE	38
13.1.	Da CONTRATANTE.....	38
13.2.	Da RESPONSÁVEL TÉCNICA	39
13.3.	Da CONTRATADA	39
14.	ACOMPANHAMENTO.....	40
14.1.	Definições	40
15.	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	41
15.1.	Definições	41
16.	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	41
16.1.	Definições	41
17.	LOCAL DE ENTREGA PRODUTO/PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	42
17.1.	Definições	42
18.	GARANTIA	42
18.1.	Definições	42
19.	GLOSSÁRIO.....	43
19.1.	Conceitos utilizados neste Termo de Referência:	43

1. OBJETO

1.1. Descrição

- 1.1.1. Contratação de serviços de tecnologia da informação relativos ao DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, MANUTENÇÃO DE SISTEMAS e CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO para os órgãos/entidades municipais.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Dos envolvidos

- 2.1.1. CONTRATANTE é o órgão ou entidade pública integrante do Município do Rio de Janeiro – PCRJ, solicitante do serviço e responsável pela efetivação da contratação;
- 2.1.2. CONTRATADA é a empresa executante dos serviços a serem contratados;
- 2.1.3. RESPONSÁVEL TÉCNICA é a Empresa Municipal de Informática S.A. – IPLANRIO, tecnicamente responsável pelos serviços a serem contratados;
- 2.1.4. Excepcionalmente, as entidades da Administração Indireta da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, que possuem em seus quadros equipe de TI própria, poderão assumir as atribuições de RESPONSÁVEL TÉCNICA pelos serviços objeto desse Termo de Referência e seus anexos nas condições definidas pela Empresa Municipal de Informática S.A – IPLANRIO e após aprovação pela mesma.
 - 2.1.4.1. Na hipótese do subitem anterior, a entidade da Administração Indireta passará a figurar no instrumento contratual com as atribuições de CONTRATANTE e de RESPONSÁVEL TÉCNICA.
 - 2.1.4.2. Para os fins previstos no subitem 2.1.4, devem ser observadas as características dos serviços objeto desse Termo de Referência e seus anexos, sobretudo nos ambientes (desenvolvimento, homologação e produção), onde os produtos desenvolvidos e todos os demais que fizerem parte da solução, integrando-a, deverão ser os oficiais e mantidos no DATACENTER da Empresa Municipal de Informática S.A – IPLANRIO.

2.2. Da Abrangência

- 2.2.1. Os serviços de tecnologia da informação a serem contratados são do tipo: I – DESENVOLVIMENTO; II – MANUTENÇÕES e III – CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO descritos a seguir:
- 2.2.2. O serviço I – DESENVOLVIMENTO corresponde a novos projetos e manutenção de sistemas legados e somente serão realizados utilizando as plataformas do lote 2 item 2 da Tabela 1, ou seja, JAVA ou .NET.
- 2.2.3. O serviço II – MANUTENÇÃO poderão ser demandados para qualquer plataformas dos lotes 1 e 2.
- 2.2.4. Tanto o serviço I – DESENVOLVIMENTO quanto o II – MANUTENÇÃO, poderão demandar serviços complementares previstos nos Anexo III - Normas complementares ao CPM- IFPUG.
- 2.2.5. Os serviços do tipo III – CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO corresponde a serviços de medições de sistemas (manutenção do legado ou projetos novos) em unidades de Pontos de Função não ajustados.
- 2.2.6. Todos os serviços deverão obedecer, no que couber, as metodologias IFPUG e NESMA, utilizando a versão 4.3.1 ou superior, o guia de métricas do SISP 2.1 ou superior e roteiros de métricas da RESPONSÁVEL TÉCNICA.
- 2.2.7. As ações relativas ao serviço II – MANUTENÇÃO deverão ser realizadas somente nos sistemas já existentes e implantados no ambiente de produção da PCRJ.
- 2.2.8. A CONTRATADA deve executar os serviços descritos contemplando as tecnologias listadas na Tabela 1 e contemplando os bancos de dados DMS II e outros SGBD Relacionais.

2.3. Quantidade estimada por item:

LOTE	ITEM	MÉTRICAS	QTD	DESCRIÇÃO
1	1	Pontos de Função	2.000	Manutenção em COBOL e LINC-EAE
2	1		2.000	Manutenção em Delphi, Visual Basic, ASP e PHP
	2		4.000	Desenvolvimento e Manutenção em JAVA e.NET
3	1		30.000	Serviços de medições de sistemas (manutenção do legado ou projetos novos) em unidades de Pontos de Função não ajustados.

Tabela 1

- 2.3.1. O fornecedor do Lote 3, Serviços de medições de sistemas (manutenção do legado ou projetos novos) em unidades de Pontos de Função não ajustados, ou organização do mesmo grupo empresarial deste, não poderá participar da prestação de serviço nos demais itens.

2.4. **Lotes 1 e 2** - Das Normas e Padrões Tecnológicos a serem observados

2.4.1. As políticas gerais da arquitetura de padrões tecnológicos de interoperabilidade - e-PINGRIO, desenvolvidas e mantidas pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, Tabela 2, disponíveis em <http://epingrio.rio.rj.gov.br> deverão, no que couber, serem observadas durante a execução do serviço.

SEGMENTO ARQUITETURA DE SOLUÇÕES		
e-PINGRIO – P05001	Interface para Sistemas Web	Portaria "N" Nº230 de 23/12/2014
e-PINGRIO – P05002	Monitoramento de sistemas	Portaria "N" Nº228 de 23/12/2014
e-PINGRIO – P05003	Desenvolvimento Java	Portaria "N" Nº227 de 23/12/2014
e-PINGRIO – P05004	Desenvolvimento .NET	Portaria "N" Nº222 de 23/12/2014
e-PINGRIO - P05006	Desenvolvimento de WebServices	Portaria "N" Nº253 de 31/05/2016
SEGMENTO SEGURANÇA (de TIC)		
e-PINGRIO – P02001	Proteção de estações de trabalho e servidores	Portaria "N" Nº232 de 23/12/2014
e-PINGRIO - P02002	Segurança de correio eletrônico	Portaria "N" Nº231 de 23/12/2014
SEGMENTO ORGANIZAÇÃO E INTERCAMBIO DE INFORMAÇÕES		
e-PINGRIO – P04001	Barramento Corporativo de Serviços	Portaria "N" Nº229 de 23/12/2014
SEGMENTO RECURSOS TECNOLÓGICOS		
e-PINGRIO – P06001	Sistemas Operacionais Servidores	Portaria "N" Nº226 de 23/12/2014
e-PINGRIO – P06002	Plataformas WEB	Portaria "N" Nº225 de 23/12/2014
e-PINGRIO – P06003	Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados	Portaria "N" Nº184 de 27/12/2012
e-PINGRIO – P06004	Rede Privada Virtual	Portaria "N" Nº213 de 06/12/2013

Tabela 2

2.4.2. A CONTRATADA deverá seguir, durante todo o processo de desenvolvimento em todos os contratos firmados, as Portarias, mesmo fora do padrão e-PINGRIO, que regulamentam:

- as Normas de Segurança e o Acesso e Proteção ao ambiente de TIC no âmbito da PCRJ e;
- as Políticas de Padrões, Procedimentos e Critérios para Especificação, Desenvolvimento e Administração de Sistemas de Informações.

2.4.3. Os serviços realizados pela CONTRATADA deverão estar compatíveis com o uso da API REST para integração do serviço de Autenticação e Autorização (Cerberus) da RESPONSÁVEL TÉCNICA.

2.4.3.1. As tecnologias impossibilitadas tecnicamente de adesão ao estabelecido acima, terão suas funções de integração ao modelo de autenticação e autorização realizadas a partir das definições e orientações da RESPONSÁVEL TÉCNICA.

- 2.4.4. Os aspectos envolvendo os principais temas técnicos dessa contratação são disciplinados conforme abaixo:
- 2.4.4.1. O processo de Gerenciamento de Projetos é responsabilidade da CONTRATADA, precisando considerar as devidas integrações com a CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA e deverá ser suficiente para atender às exigências da avaliação obrigatória detalhada no item 2.4.4.11.
 - 2.4.4.2. O processo de Gerência de Requisitos é responsabilidade da CONTRATADA, precisando considerar as devidas integrações com a CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA e deverá ser suficiente para atender as exigências da avaliação obrigatória detalhada no item 2.4.4.11.
 - 2.4.4.3. Os processos de Gerência de Qualidade e Gerência de Configuração são responsabilidade da CONTRATADA, precisando considerar as devidas interseções com o processo de trabalho da RESPONSÁVEL TÉCNICA e deverão ser suficiente para atender às exigências da avaliação obrigatória detalhada no item 2.4.4.11. e do ANEXO II - Qualidade.
 - 2.4.4.4. O processo de Medição é responsabilidade da CONTRATADA, precisando considerar as devidas integrações com a CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA e deverá ser suficiente para atender as exigências da avaliação obrigatória detalhada no item 2.4.4.11. e do ANEXO III - Normas complementares ao CPM- IFPUG.
 - 2.4.4.5. Todos os serviços deverão obedecer às orientações disponíveis no ANEXO VI - Administração de Dados e Integrações.
 - 2.4.4.6. A CONTRATADA é responsável por manter um processo formal de mudanças acordado junto à RESPONSÁVEL TÉCNICA, apoiado por ferramentas que se façam necessárias. As mudanças solicitadas devem ser registradas somente mediante um procedimento formal e padronizado, para posteriormente serem analisadas, aprovadas e executadas, se for o caso. A RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATANTE, sempre que solicitado, terão acesso às ferramentas;
 - 2.4.4.7. O Gerenciamento de Mudanças deve estar alinhado aos processos de gerenciamento de requisitos, de configuração e de projetos, de forma a garantir a integridade das mudanças;
 - 2.4.4.8. A RESPONSÁVEL TÉCNICA dispõe de um padrão de interface que, havendo compatibilidade, deverá ser seguido. Após análise, por parte da RESPONSÁVEL TÉCNICA, da aplicabilidade das normas de acessibilidade previstas no Decreto Federal nº 5.296 de 02/12/2004 o

padrão deverá ser aperfeiçoado pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada pela RESPONSÁVEL TÉCNICA na iniciação de cada Ordem de Serviço.

- 2.4.4.9. A CONTRATADA deverá treinar os usuários finais na plena utilização do produto contratado, sem custo adicional para a CONTRATANTE, sendo limitado ao gestor da demanda ou seu representante, até 20 (vinte) usuários designados pela CONTRATANTE, responsáveis pela replicação, e 3 (três) profissionais designados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA..
- 2.4.4.9.1. A infraestrutura física de treinamento é responsabilidade da CONTRATANTE e da RESPONSÁVEL TÉCNICA.
- 2.4.4.9.2. O material didático será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.4.4.9.3. A elaboração do treinamento deverá considerar que as entregas de *produtos prontos*, a partir de *releases*, poderá demandar diversos treinamentos contemplando as funcionalidades entregues.
- 2.4.4.10. Os ajustes pertinentes para compatibilizar os processos acima serão detalhados no PLANO DE INICIAÇÃO previsto no item 3.1.1.
- 2.4.4.11. Avaliação – Modelo de Referência
- 2.4.4.11.1. A CONTRATADA deverá alocar, após assinatura do primeiro contrato, uma instituição avaliadora (MPS-BR ou CMMI) com credenciamento válido (listado nos sites da SOFTEX ou CMMI Institute), com atribuição de, semestralmente, avaliar os processos instituídos no presente Edital e emitir relatório de desempenho da CONTRATADA, baseando-se no nível F de maturidade do MR-MPS-SW ou nível 2 do CMMI-DEV, informando a aderência, ao modelo, dos processos da CONTRATADA executados nos serviços indicados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA.
- 2.4.4.11.1.1. Serão admitidos os Modelos de Referência MPS para Serviços (MR-MPS-SV) ou CMMI para Serviços (CMMI-SVC).
- 2.4.4.11.2. Se o desempenho da CONTRATADA estiver inferior aos níveis requeridos, esta terá até a próxima avaliação, ou seja, 6 (seis) meses, para apresentar aderência ao modelo, sob pena de sofrer as sanções previstas neste Termo de Referência e/ou Edital.

- 2.4.4.11.3. Cabe a CONTRATADA indicar formalmente no PLANO DE INICIAÇÃO qual modelo de maturidade baseará seus processos e, uma vez indicado, as avaliações presentes neste item 2.4.4.11 serão baseadas nesta indicação.
- 2.4.4.11.4. A RESPONSÁVEL TÉCNICA, a seu critério e suas custas, poderá contratar uma instituição avaliadora (MPS-BR ou CMMI) para fazer sua própria avaliação de desempenho dos processos da CONTRATADA, que deve conceder todas as condições e acessos necessários para tal fim. Esta avaliação irá aferir a aderência dos processos da CONTRATADA aos processos descritos nos modelos acima e também se estes processos estão sendo seguidos nos serviços contratados.
- 2.4.4.11.5. A RESPONSÁVEL TÉCNICA, a qualquer momento, poderá solicitar evidências que as práticas estabelecidas nos modelos estão sendo seguidas. A CONTRATADA terá um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para envio das mesmas. Essa solicitação estará em conformidade com a fase em que o serviço se encontra garantindo adequada exigência em relação ao preconizado pelos modelos de referência citados acima.
- 2.4.4.12. Sem prejuízo ao estabelecido acima e sem afetar o desempenho que será avaliado no item 2.4.4.11, a CONTRATADA deverá seguir o PGA - Processo de Gerenciamento Ágil (Contratação) da RESPONSÁVEL TÉCNICA, obedecendo às atividades ali propostas, produtos gerados e colaborando para a melhoria no mesmo.
- 2.4.4.12.1. A RESPONSÁVEL TÉCNICA poderá incluir, alterar ou excluir produtos e atividades definidos no PGA, de comum acordo com a CONTRATADA, sempre que julgar necessário em função da melhoria contínua do mesmo ou das características específicas dos serviços contratados. Os produtos que devem ser gerados no processo podem ser encontrados no portal de aquisição de software da Empresa Municipal de Informática – IPLANRIO. (<http://prefeitura.rio/web/aquisicaodesoftware/pga>).
- 2.4.4.12.2. O processo referido não substitui o processo interno da CONTRATADA, mas sim propõe um modelo para integração das atividades dos papéis estabelecidos nesse Termo de Referência.

2.4.4.12.3. As atividades e produtos propostos no PGA poderão variar de acordo com as características de cada serviço, cabendo à RESPONSÁVEL TÉCNICA avaliar se a variação é pertinente.

2.5. **Lote 3** - Das Normas e Padrões Tecnológicos a serem observados

2.5.1. No cenário de medição de projetos novos e manutenção, a fábrica de métricas deverá estar alinhada aos procedimentos descritos nos respectivos instrumentos regulatórios (guias, roteiros, processos, políticas existentes na Prefeitura do Rio, entre outros).

2.5.2. As medições deverão estar alinhadas aos processos (Unificado, Ágeis entre outros) de desenvolvimento e manutenção de software existentes na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

2.5.3. Os sistemas legados, que podem ser objeto de algumas medições, foram construídos em diversas plataformas de desenvolvimento contendo diferentes níveis de documentação e diferentes estágios de atualização.

2.5.4. O produto deste serviço é o cálculo do tamanho funcional em Pontos de Função do sistema medido (ou parte deste), bem como, a entrega da documentação completa que fundamenta as respectivas medições no repositório disponibilizado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA.

2.5.5. As contagens podem ser realizadas durante todo o ciclo de desenvolvimento do projeto: estimativa do volume de serviço, medição do projeto e contagem final da baseline da aplicação.

2.5.6. A RESPONSÁVEL TÉCNICA fornecerá os insumos e as informações relacionadas no Anexo IX- Insumos para Mensuração.

2.5.7. Os serviços contemplam atividades programadas previamente ou sob demanda, em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução contratual.

2.5.8. Mediante acordo entre as partes, o modelo de prestação dos serviços poderá ser alterado, de forma a incorporar melhorias e correções nas ferramentas, processos e fluxos.

2.5.9. A CONTRATADA deverá contribuir com insumos que visem manter atualizados os Roteiros de Métricas e com os instrumentos de medição da responsável técnica, incorporando todas as situações de dúvidas encontradas durante a execução das contagens.

3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Iniciação dos serviços

3.1.1. A CONTRATADA deverá gerar um PLANO DE INICIAÇÃO com o objetivo de complementar o Termo de Referência com definições relativas a ferramentas utilizadas, metodologias e comunicação.

3.1.1.1. Caberá a RESPONSÁVEL TÉCNICA a decisão final sobre os aspectos abordados no PLANO DE INICIAÇÃO para redação de sua versão final.

3.1.2. Os contratos só poderão ser assinados após a aprovação do PLANO DE INICIAÇÃO pela RESPONSÁVEL TÉCNICA.

3.1.3. Com efeito sobre os **Lotes 1 e 2**, o acompanhamento dos serviços executados pela CONTRATADA será feito pela RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATANTE utilizando o PGA - Processo de Gerenciamento Ágil (Contratação) da RESPONSÁVEL TÉCNICA;

3.1.4. O acompanhamento de todos os serviços contratados deverá ser realizado através de ferramenta automatizada de forma a permitir:

3.1.4.1. Para os **Lotes 1 e 2**, no mínimo, controle de Ordens de Serviço. Planejamento, Product Backlog, Sprint Backlog, Sprint, Release, Medições em Pontos de Função.

3.1.4.2. Para o **Lote 3**, no mínimo, controle de Ordens de Serviço e associação de contagens a projetos, releases e sprints.

3.1.4.3. Esta ferramenta será fornecida e implantada pela CONTRATADA, às expensas da mesma, no prazo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do primeiro contrato. A RESPONSÁVEL TÉCNICA, mediante a apresentação de justificativa da CONTRATADA, poderá ampliar o prazo estabelecido.

3.1.4.4. Ao término da vigência do último contrato celebrado decorrente da Ata deste Registro de Preços, os dados armazenados deverão ser exportados para a RESPONSÁVEL TÉCNICA no formato XML (Extensible Markup Language);

3.1.4.5. A critério da RESPONSÁVEL TÉCNICA a ferramenta do item 3.1.4 poderá ser disponibilizada pela mesma, sem custo para a CONTRATADA.

3.2. Proposta e Dimensionamento de Serviços (PDS) e Ordens de Serviço (OS)

3.2.1. No tocante aos **Lotes 1 e 2**:

3.2.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar, sem ônus e obrigações para a CONTRATANTE, uma Proposta e Dimensionamento do Serviço, cujo objetivo é realizar a atividade ESTIMATIVA INICIAL do tamanho, em pontos de função, do serviço a ser contratado e da migração de dados,

se houver. Para isso deverão ser realizadas reuniões de levantamento de macro requisitos.

- 3.2.1.2. A critério da RESPONSÁVEL TÉCNICA, em função dos insumos disponíveis para a realização da estimativa de dimensionamento do serviço, poderá ser solicitado à CONTRATADA a utilização de um dos métodos da NESMA : indicativo ou estimado , constantes no Anexo III - Normas complementares ao CPM- IFPUG.
- 3.2.1.3. Os contratos serão firmados a partir da emissão de uma PDS a partir do modelo definido no ANEXO V – Proposta e Dimensionamento de Serviço, que detalha o serviço contratado e seu tamanho estimado em Pontos de Função;
- 3.2.1.4. A CONTRATADA deverá considerar que a PDS poderá demandar integrações de dados e serviços utilizando soluções baseadas em Enterprise Service Bus (ESB) conforme o padrão e-PINGRIO – P04001.
- 3.2.1.5. A CONTRATADA deverá considerar que a PDS poderá demandar soluções de mobilidade observando os padrões técnicos relacionados à orientações (guidelines) de desenvolvimento para dispositivos móveis presentes no ANEXO IV – Mobilidade.
- 3.2.1.6. A CONTRATADA deverá considerar que a PDS poderá demandar migração de dados e esta, quando houver, deverá obedecer ao estabelecido nos Anexos deste termo de referência.

3.2.2. Quanto ao **Lote 3**:

- 3.2.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar, sem ônus e obrigações para a CONTRATANTE, uma Proposta e Dimensionamento do Serviço (PDS), em pontos de função, alinhada a um projeto de desenvolvimento, manutenção de software ou medição de legado.

3.2.3. Após elaboração da PDS, um contrato será assinado com base nas informações desta e todas as demandas de serviços do contrato firmado, devem ser solicitadas com o preenchimento de Ordens de Serviço (OS), que deverão ser validadas e autorizadas por servidor da CONTRATANTE.

3.3. Prepostos e responsabilidades

- 3.3.1. Para a execução dos serviços a CONTRATANTE, a RESPONSÁVEL TÉCNICA e a CONTRATADA designarão prepostos e representantes, com as denominações e atribuições conforme definido nas Tabela 3 e Tabela 4 abaixo:

3.3.1.1. Quanto aos **Lotes 1 e 2**:

Prepostos, Representantes e Responsabilidades		
Denominação	Entidade	Papel / Responsabilidade
Gestor do Projeto	CONTRATANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATANTE; • Definir escopo e Regras de Negócio; • Priorizar os requisitos com suporte do Líder de Projeto; • Participar da Emissão da PDS; • Aprovar PDS; • Elaborar contrato; • Aprovar o Plano de Gerenciamento do Projeto, em especial o cronograma de trabalho definido; • Definir data de release e o seu conteúdo; • Acompanhar o desenvolvimento dos serviços, em conjunto com o Líder de Projeto e o Gerente de Projeto da CONTRATADA; • Acompanhar e validar os serviços prestados e informar possíveis divergências; • Homologar as funcionalidades do serviço contratado. • Aprovar os produtos entregues por meio do Termo de Aceitação do Produto (TAP); • Negociar, quando necessário, modificações de escopo do trabalho repassado à CONTRATADA com o apoio do Líder do Projeto; • Validar e aprovar as faturas emitidas; • Realizar pagamento das Notas Fiscais; • Emitir aceite provisório e aceite definitivo do serviço contratado;
Fiscal do Contrato	CONTRATANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATANTE; • Acompanhar o desenvolvimento dos serviços, em conjunto com o Gestor, Líder de Projeto da RESPONSÁVEL TÉCNICA e o Gerente de Projeto da CONTRATADA; • Fiscalizar a entregas dos produtos, indicados nos TAPs gerados pela CONTRATADA; • Acompanhar as recomendações feitas pela RESPONSÁVEL TÉCNICA que acompanham os TAPs; • Atestar as Notas Fiscais emitidas pela CONTRATADA; • Sugerir multas e penalidades; • Gerir o contrato; • Realizar todas as demais atividades inerentes à fiscalização previstas em contrato e na legislação.
Líder do Projeto	RESPONSÁVEL TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da RESPONSÁVEL TÉCNICA; • Participar da definição do escopo e especificação técnica; • Validar a PDS e seus anexos; • Auxiliar na definição dos requisitos do produto e na definição da data de release e o seu conteúdo; • Avaliar a pertinência de atividades e produtos do PGA considerando as particularidades do projeto; • Apoiar o Gestor do Projeto na priorização dos requisitos de acordo com o valor destes; • Participar da elaboração do Plano de Gerenciamento do Projeto; • Participar das reuniões de acompanhamento de projetos; • Acompanhar o desenvolvimento dos serviços, em conjunto com o Gerente de Projeto da CONTRATADA; • Acompanhar e verificar tecnicamente os serviços prestados e informar possíveis divergências ao Gestor do Projeto;

		<ul style="list-style-type: none"> • Definir e monitorar os níveis de acordo de serviço; • Verificar, validar e aprovar tecnicamente se os produtos entregues atendem aos requisitos definidos; • Gerenciar as ações dos serviços de contagem de pontos de função, onde couber, visando sincronizar a execução dos serviços entre os fornecedores envolvidos; • Elaborar parecer técnico para subsidiar a aprovação dos TAP(s), pelo Gestor do Projeto; • Avaliar documentação técnica entregue pela CONTRATADA, em caso de dúvidas por parte da CONTRATANTE.
Supervisor Geral	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATADA para todos os projetos contratados; • Indicar a melhor utilização de seus recursos de forma a atender às expectativas da CONTRATANTE quanto aos objetivos acordados; • Indicar o Gerente de Projeto para cada serviço contratado; • Garantir as ações necessárias para execução de todos os serviços contratados em conformidade com os planos de gerenciamento; • Resolver, todo e qualquer assunto relacionado aos serviços contratados e conflitos, que porventura surgirem; • Estar permanentemente à disposição da CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA nos dias úteis entre 9 e 18 horas, bem como acionável nos demais horários para os casos emergenciais.
Gerente do Projeto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar em todas as fases do projeto, gerenciando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem a construção dos produtos/serviços contratados, dentro dos prazos, escopo, custo, padrões e modelos definidos pela RESPONSÁVEL TÉCNICA; • Elaborar o Plano de Gerenciamento do Projeto; • Participar das reuniões de acompanhamento dos projetos, elaborando suas atas; • Prestar apoio gerencial e técnico à equipe da CONTRATADA; • Gerenciar a equipe técnica da CONTRATADA, coordenando as tarefas executadas e em execução; • Coordenar a execução dos serviços; • Garantir a qualidade das tarefas e produtos, atendendo aos padrões e normas definidos pela RESPONSÁVEL TÉCNICA; • Coordenar o repasse do conhecimento adquirido e lições aprendidas, das tarefas previamente negociadas, aos técnicos indicados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA; • Resolver conflitos, em conjunto, com a equipe técnica da RESPONSÁVEL TÉCNICA; • Estar permanentemente à disposição da CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA nos dias úteis, entre 9 e 18 horas, bem como acionável nos demais horários para os casos emergenciais.

Tabela 3

3.3.1.2. Quanto ao **Lote 3**:

Prepostos, Representantes e Responsabilidades

Denominação	Entidade	Papel / Responsabilidade
Gestor do Projeto	CONTRATANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATANTE; • Participar da Emissão da PDS; • Aprovar PDS; • Elaborar contrato; • Acompanhar e validar os serviços prestados e informar possíveis divergências; • Aprovar os produtos entregues por meio do Termo de Aceitação do Produto (TAP); • Validar e aprovar as faturas emitidas; • Realizar pagamento das Notas Fiscais; • Emitir aceite provisório e aceite definitivo do serviço contratado;
Fiscal do Contrato	CONTRATANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATANTE; • Fiscalizar a entregas dos produtos, indicados nos TAPs gerados pela CONTRATADA; • Acompanhar as recomendações feitas pela RESPONSÁVEL TÉCNICA que acompanham os TAPs; • Atestar as Notas Fiscais emitidas pela CONTRATADA; • Sugerir multas e penalidades; • Gerir o contrato; • Realizar todas as demais atividades inerentes à fiscalização previstas em contrato e na legislação.
Líder do Projeto	RESPONSÁVEL TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da RESPONSÁVEL TÉCNICA; • Validar a PDS e seus anexos; • Acompanhar e verificar tecnicamente os serviços prestados e informar possíveis divergências ao Gestor do Projeto; • Definir e monitorar os níveis de acordo de serviço; • Verificar e/ou validar e aprovar tecnicamente se os produtos entregues atendem aos requisitos definidos; • Gerenciar as ações dos serviços de contagem de pontos de função visando sincronizar a execução dos serviços entre os fornecedores envolvidos; • Elaborar parecer técnico para subsidiar a aprovação dos TAP(s), pelo Gestor do Projeto; • Avaliar documentação técnica entregue pela CONTRATADA, em caso de dúvidas por parte da CONTRATANTE.
Supervisor Geral	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATADA para todos os projetos contratados; • Indicar a melhor utilização de seus recursos de forma a atender às expectativas da CONTRATANTE quanto aos objetivos acordados; • Indicar um ou mais Analistas de Métricas para atuar em todos os serviços da contratação; • Garantir as ações necessárias para execução de todos os serviços contratados de forma satisfatória; • Resolver, todo e qualquer assunto relacionado aos serviços contratados e conflitos, que porventura surgirem; • Estar permanentemente à disposição da CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA nos dias úteis entre 9 e 18 horas, bem como acionável nos demais horários para os casos emergenciais.

Tabela 4

4. PRODUTIVIDADE E PRAZOS

4.1. Prazos

4.1.1. Quanto aos **Lotes 1 e 2**:

4.1.1.1. Os prazos de referência de início e término de execução dos serviços, especificados no Plano de Gerenciamento de Projeto, variam em função da quantidade de pontos de função, complexidade do produto e dos prazos de homologação dos produtos pela RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATANTE.

4.1.1.2. Na elaboração do Plano de Gerenciamento de Projeto serão estabelecidos definitivamente a produtividades e prazos de execução e homologação para um projeto, buscando uma relação equilibrada entre a produtividade exigida e os tempos para homologação, não podendo está, exceder a 60% (sessenta por cento) do tempo daquela.

4.1.1.3. Os prazos de execução da CONTRATADA deverão observar a taxa de entrega informada no Anexo VII – Modelo de Declaração de Capacidade, cabendo variações justificadas de acordo com a natureza do projeto.

4.1.1.4. Os prazos de homologação dos produtos, definidos no Plano de Gerenciamento de Projeto, são referenciais, podendo ser ajustados, por acordo entre as partes, em tempo de planejamento e execução do projeto.

4.1.2. Quanto ao **Lote 3**:

4.1.2.1. O prazo máximo de execução será determinado, em dias úteis, considerando o estabelecido no item 4.2.1.2.

4.1.3. O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, tendo início a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da legislação em vigor.

4.1.4. Para demandas cujo tamanho estimado indique prazo superior a 24 (vinte e quatro) meses, a CONTRATANTE deverá proceder com a solicitação de excepcionalização ao Decreto Municipal 19.810/2001 ou outro que venha a substituí-lo, antes da efetivação do contrato.

4.1.5. A infraestrutura necessária para início dos trabalhos deverá estar à disposição da CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do primeiro contrato vinculado a este Registro de Preços, podendo a partir de então, a CONTRATANTE supervisioná-los a qualquer momento;

4.1.5.1. Será admitido um prazo de até 60 (sessenta dias) quando o cenário das contratações apontar para a utilização de Linha Privada de Comunicação de Dados (LPCD), conforme detalhado no item 4.3.4.

4.2. Taxa de Entrega

4.2.1. Quanto aos **Lotes 1 e 2**:

4.2.1.1. A empresa CONTRATADA deverá dispor de taxa de entrega mínima total (OS's executadas em paralelo), o que será objeto da declaração constante do ANEXO VII – Modelo de Declaração de Capacidade, conforme estabelecido abaixo.

4.2.1.1.1. Lote 1 – Item 1: 200 (duzentos) Pontos de Função por mês;

4.2.1.1.2. Lote 2 – Item 1: 200 (duzentos) Pontos de Função por mês;

4.2.1.1.3. Lote 2 – Item 2: 400 (quatrocentos) Pontos de Função por mês.

4.2.1. Quanto ao **Lote 3**:

4.2.1.1. A taxa de entrega mensal, para todas as contagens em paralelo, deverá ser de até 1700 (mil e setecentos) pontos de função contados.

4.2.1.2. As atividades de contagem detalhada ou estimava, para cada demanda individual de serviço, deverão apresentar taxa de entrega de 120 (cento e vinte) pontos de função por dia útil;

4.2.2. A taxa de entrega não é impeditiva à entrega de volume maior do que o estabelecido na mesma.

4.2.3. A execução de ordens de serviço que ultrapassem o volume estabelecido na taxa de entrega fica a critério da CONTRATADA.

4.3. Ambiente de execução e disponibilidade dos serviços

4.3.1. Quanto aos **Lotes 1 e 2**:

4.3.1.1. Os serviços deverão ser desenvolvidos em ambiente operacional compatível com o ambiente da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE de forma a permitir a perfeita operacionalização do Serviço Contratado.

4.3.1.2. É facultado a RESPONSÁVEL TÉCNICA solicitar a realização dos serviços de manutenção no ambiente da CONTRATANTE/RESPONSÁVEL TÉCNICA.

4.3.1.3. Mediante solicitação da CONTRATADA, é facultado a RESPONSÁVEL TÉCNICA permitir ou negar a realização dos serviços de manutenção no ambiente da CONTRATANTE/RESPONSÁVEL TÉCNICA.

4.3.1.4. As características do ambiente tecnológico da RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATANTE estão especificadas no item 2.4.1, que trata os padrões de interoperabilidade - e-PINGRIO. Quando o contrato

exigir especificação mais detalhada da tecnologia a ser utilizada, as mesmas estarão descritas, quando possível, na PDS emitida ou, posteriormente, no Plano de Gerenciamento de Projetos;

- 4.3.1.5. Sempre que ocorrerem mudanças no ambiente tecnológico da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE, as mesmas serão repassadas a CONTRATADA;
- 4.3.1.6. Quando a RESPONSÁVEL TÉCNICA optar pela atualização ou troca de versão dos softwares do ambiente de produção, por superior, e existir contrato em fase de desenvolvimento, a CONTRATADA deverá adaptar-se à mudança, às suas expensas, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;
 - 4.3.1.6.1. A RESPONSÁVEL TÉCNICA informará a mudança no prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos;
- 4.3.1.7. Baseado no ambiente tecnológico da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE, a CONTRATADA, por meio do arquiteto de software do projeto, deverá propor e justificar, de acordo com as características do Serviço Contratado, a melhor arquitetura, plataforma de banco de dados, ambiente operacional e interfaces a serem adotadas como solução. A proposta apresentada deverá ser avaliada e aprovada pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 4.3.1.8. Um analista de suporte especializado da CONTRATADA deverá estar presente, quando acionado, nas instalações da RESPONSÁVEL TÉCNICA, até o final da garantia do último contrato vinculado a este Registro de Preços, para realizar e documentar as atividades de instalação, configuração e disponibilização das soluções tecnológicas, relacionadas ao serviço contratado, nos ambiente de desenvolvimento, validação, homologação e teste e em situações emergenciais no ambiente de produção;
- 4.3.2. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição dos softwares de apoio, não havendo qualquer responsabilidade reversa à CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA, concernente à titularidade dos direitos de propriedade, inclusive os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas;
- 4.3.3. Os softwares de apoio utilizados ou atualizados pela CONTRATADA para auxiliar na prestação do serviço deverão ser conhecidos e aprovados previamente pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 4.3.4. Os recursos de conectividade deverão obedecer ao estabelecido abaixo:

- 4.3.4.1. É facultado a CONTRATADA para a prestação do serviço do **Lote 3** escolher a forma de conectividade entre VPN (Virtual Private Network) e Link de dados, sendo esta às suas expensas e aquela sem garantia de continuidade pela RESPONSÁVEL TÉCNICA.
- 4.3.4.2. Para qualquer dos serviços descritos nos **Lotes 1 e 2**, se o volume contratado for inferior a 2000 (dois mil) pontos de função, será admitida a utilização de VPN (Virtual Private Network) pela CONTRATADA;
- 4.3.4.2.1. Embora a infraestrutura da RESPONSÁVEL TÉCNICA seja fator determinante para a operação da VPN, este recurso é um facilitador para a prestação do serviço sem garantia de continuidade. Em qualquer cenário de falha, a CONTRATADA está obrigada a enviar a equipe de projeto necessária para prestação de serviço, nas dependências da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE, garantindo a continuidade da operação.
- 4.3.4.3. Imediatamente após o volume contratado atingir 2000 (dois mil) ou mais pontos de função, a CONTRATADA terá 60 (sessenta) dias para que os recursos abaixo estejam instalados e operando.
- 4.3.4.3.1. A CONTRATADA deverá manter, até o final da garantia do último contrato vinculado a este Registro de Preços, 1 (um) link de dados com a RESPONSÁVEL TÉCNICA, através de Linha Privada de Comunicação de Dados (LPCD). A responsabilidade pela contratação, configuração, manutenção e aquisição do link e dos equipamentos necessários será da CONTRATADA. A RESPONSÁVEL TÉCNICA se reserva o direito de, sempre que achar necessário, auditar e fiscalizar o serviço LPCD contratado;
- 4.3.4.3.1.1. A capacidade de transmissão, redundância entre outros fatores de performance e disponibilidade que se façam necessários é de responsabilidade e prerrogativa da CONTRATADA. Em caso de falha neste recurso, a CONTRATADA está obrigada a enviar a equipe de projeto necessária para prestação de serviço, nas dependências da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE, garantindo a continuidade da operação.
- 4.3.4.3.1.2. O link a que se refere o item 4.3.4.3.1 acima deverá ser implementado segundo especificação técnica a ser fornecida pela RESPONSÁVEL TÉCNICA (Padrão de Contratação de Links de

Dados do Tipo LPCD/SLDD Adotado no Âmbito da PCRJ);

4.3.4.3.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer e gerenciar, até o final da garantia do último contrato celebrado, os roteadores / CPE (Customer Premises Equipment) envolvidos nas comunicações com a RESPONSÁVEL TÉCNICA.

4.3.4.3.1.4. A RESPONSÁVEL TÉCNICA disponibilizará para acesso e implementação dos respectivos serviços, 1 (uma) ou mais portas de entrada no Backbone da PCRJ, do tipo ETHERNET RJ-45, 10/100/1000 Mbps, ficando a CONTRATADA responsável por todos os custos inerentes à conectividade com a RESPONSÁVEL TÉCNICA;

5. NÍVEL DE SERVIÇO

5.1. Acordo de Nível de Serviço

5.1.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA será estabelecido e utilizado Acordo de Níveis de Serviço - ANS entre as partes, baseando-se em metas e indicadores definidos neste item;

5.1.2. Para os **Lotes 1 e 2**: os indicadores e níveis de serviços serão fundamentados conforme abaixo:

5.1.2.1. O Índice de Rejeição de Artefato demonstra a relação de produtos, exceto histórias codificadas e testáveis, entregues fora da qualidade acordada junto ao CONTRATANTE. Esse índice é afetado quando sua apuração é maior que 10% (dez por cento);

5.1.2.2. O Índice de Rejeição de Defeitos demonstra o somatório de defeitos encontrados. Quanto menor este índice, maior a qualidade de atendimento da CONTRATADA. Os defeitos serão classificados como:

5.1.2.2.1. Defeito de nível baixo: A aplicação funciona, mas necessita de ajustes na formatação e/ou design da aplicação.

5.1.2.2.2. Defeito de nível médio: Erro de requisito / regra de negocio. A aplicação continua em funcionamento sem prejuízo das demais funcionalidades.

5.1.2.2.3. Defeito de nível alto: Impede a execução da aplicação, cessando a sua operação e impedindo a realização dos testes.

5.1.2.3. O Índice de Produtividade é a capacidade da CONTRATADA de conclusão de um serviço dentro da produtividade acordada junto ao CONTRATANTE. Esse índice é afetado quando sua apuração é menor que 90% (noventa por cento);

5.1.2.3.1. Deverá ser estabelecido mecanismo de controle do tempo de execução, que deverá ser computado toda vez que a CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA estiver aguardando ações da CONTRATADA e não computado enquanto estiverem ocorrendo ações de homologação.

5.1.2.3.2. O tempo será computado enquanto não houver entrega das correções dos defeitos apontados no Índice de Rejeição de Artefato e no Índice de Rejeição por Defeito.

Métricas de release

$$IRA = \left(\frac{QAR}{QAA} \right) * 100$$

Onde

IRA = Índice de Rejeição de Artefatos

QAR = Quantidade de Artefatos Rejeitados do conjunto de artefatos assinalados como obrigatórios¹

QAA = Quantidade de Artefatos Assinalados como obrigatórios

$$IRD = \sum dnb + \sum dnm + \sum dna$$

Onde

IRD = Índice de Rejeição por Defeito

dnb = defeitos de nível baixo, que valem 1 ponto cada

dnm = defeitos de nível médios, que valem 5 pontos cada

dna = defeitos de nível alto, que valem 13 pontos cada

¹ Artefato em não conformidade ou não entregue. O PGA - Processo de Gerenciamento Ágil (Contratação) da **RESPONSÁVEL TÉCNICA** destaca os produtos obrigatórios que fazem parte do Índice de Rejeição de Artefato.

$$IP = \left(\frac{PPGP}{QDR/TRF} \right) * 100$$

Onde

IP^2 = Índice de Produtividade;

TFR = Tamanho Final de Release em Pontos de Função

$PPGP$ = Produtividade diária informada no Plano de Gerenciamento de Projeto

QDR = Quantidade de Dias Realizados;³

- 5.1.2.4. Os índices acima deverão ser apurados na entrega de cada release, ou seja, baseados em todas as histórias e produtos devidos em uma determinada Ordem de Serviço;
- 5.1.2.5. O Índice de Produtividade, item 5.1.2.3, só deverá ser apurado quando todas as histórias e produtos constantes na meta da release forem entregues;
- 5.1.2.6. Os artefatos ou histórias que afetarem os índices por algum tipo de falha, mesmo em caso de desistência e consequente remoção dos mesmos da release, continuarão contabilizados nos indicadores de rejeição.
- 5.1.2.7. O atendimento dos índices estabelecidos será avaliado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, durante a execução do serviço contratado;

5.1.2.8. Os níveis exigidos a CONTRATADA estão na Tabela 5 abaixo:

Tabela de Níveis de Serviço				
Atividade		Regime	Prazo ⁴	Abertura
Release				
IRD	Defeito de Nível Baixo	Sprint	Acordado ⁵	JIRA

² A quantidade será calculada em dias úteis.

³ A quantidade de dias previstos depende da produtividade obrigatoriamente informada no Plano de Gerenciamento de Projetos.

⁴ Contado a partir da abertura do chamado

	Defeito de Nível Médio	Sprint	Sprint ⁶	JIRA
	Defeito de Nível Alto	Sprint	48 horas	JIRA
Garantia				
Execução do Serviço (não conformidades e defeitos)		8 X 5	<i>Sprint</i>	JIRA
Manutenção	Corretivas Emergenciais	24 X 7	8 horas	JIRA
	Corretiva	8 X 5	72 horas	JIRA
Suporte	Item 4.3.1.8	8 X 5	24 horas	JIRA
	Problema crítico	24 X 7	5 horas	JIRA

Tabela 5

- 5.1.2.9. Para as atividades de Manutenção e Suporte, o Prazo para Solução, definido na Tabela 5, poderá, a critério da RESPONSÁVEL TÉCNICA, ser ampliados quando demonstrado evidente complexidade técnica para solução.
- 5.1.2.10. Para abertura dos chamados, será utilizada a ferramenta JIRA da RESPONSÁVEL TÉCNICA. A CONTRATADA deverá manter, operando no regime estabelecido na Tabela 5, canal de atendimento por telefone de ligação gratuita (0800) e via e-mail. Tais canais serão utilizados como contingência a ferramenta estabelecida como principal.
- 5.1.3. Para o **Lote 3** os níveis de serviço serão fundamentados conforme abaixo:
- 5.1.3.1. O Índice de Produtividade de Medição é a capacidade da CONTRATADA de conclusão de um serviço dentro da produtividade acordada junto ao CONTRATANTE. Quanto maior este índice, maior a capacidade de atendimento da CONTRATADA.
- 5.1.3.2. Cada Ordem de Serviço deverá observar a taxa de entrega exigida no item 4.2.1.2 e, a partir dessa taxa de entrega, a mesma será considerada concluída no prazo ou não.
- 5.1.3.3. Os níveis de serviços, apurados individualmente para cada contrato, serão fundamentados conforme abaixo:

⁵ A ser definido pelo gestor

⁶ A correção terá que ser executada até a próxima *sprint*. Depois disso poderá ser aplicada penalidade conforme Tabela 7

$$IPM = \left(\frac{TFC/QME}{QDR} \right) * 100$$

Onde

IPM^7 = Índice de Produtividade de Medição;

TFC = Tamanho Final da Contagem

QME = Quantidade Mínima Exigida conforme item 4.2.1.2

QDR = Quantidade de Dias Realizados

5.1.3.4. Os níveis exigidos a CONTRATADA estão na tabela abaixo:

Tabela de Níveis de Serviço		
Índice	Apuração	Nível de serviço aceitável
Índice de Produtividade de Medição	Mensal, antes do aceite do serviço.	>= 80%

Tabela 6

5.2. Dos Descontos

5.2.1. A qualquer momento, a CONTRATANTE, no caso de descumprimento dos critérios estabelecidos na Tabela 5 e na Tabela 6, poderá realizar os descontos no pagamento devido à CONTRATADA, nos termos da Tabela 7 e da Tabela 8.

5.2.2. Para os **Lotes 1 e 2**, no caso de descumprimento dos Níveis de Serviço, serão aplicados os seguintes descontos:

Indicador Avaliado	Apuração	Glosa
Release		
IP - Índice de Produtividade	entre 80 % a 89,9%	2% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 60 % a 79,9%	3% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 50 % a 59,9%	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	abaixo de 49,9%	8% dos pontos de função da <i>release</i>
IRA – Índice de Rejeição de Artefato	entre 10,1% e 20%	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 20,1% e 30%	8% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 30,1% e 40%	13% dos pontos de função da <i>release</i>
	acima de 40,1%	21% dos pontos de função da <i>release</i>

⁷ Todas as variáveis serão em dias úteis, arredondados para cima.

IRD – Índice de Rejeição por Defeito	entre 13 e 26 pontos	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 27 e 33 pontos	8% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 34 e 40 pontos	13% dos pontos de função da <i>release</i>
	acima 40 pontos	21% dos pontos de função da <i>release</i>
IRD - Defeito de Nível Médio (dias para solução)	entre 7 e 14 dias	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 15 e 21 dias	8% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 22 e 28 dias	13% dos pontos de função da <i>release</i>
	Acima de 28	21% dos pontos de função da <i>release</i>
IRD - Defeito de Nível Alto (horas para solução)	entre 48 e 96 horas	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 97 e 144 horas	8% dos pontos de função da <i>release</i>
	entre 145 e 192 horas	13% dos pontos de função da <i>release</i>
	Acima de 192	21% dos pontos de função da <i>release</i>
Garantia		
Atraso na solução de Atividade	Multa	
Execução do Serviço (não conformidades e defeitos) - prazo fora do estabelecido no plano de gerenciamento de projeto.	0,2% do valor do contrato para cada evento de atraso.	
Corretivas Emergenciais atrasadas	0,5% do valor do contrato para cada evento de atraso.	
Corretiva	0,2% do valor do contrato para cada evento de atraso.	
Suporte - Comum atrasado	0,2% do valor do contrato para cada evento de atraso.	
Suporte - Problema crítico	0,5% do valor do contrato para cada evento de atraso.	

Tabela 7

- 5.2.2.1. Os descontos em razão de não alcançar os indicadores estabelecidos nos Índice de Produtividade, Índice de Rejeição de Artefato e Índice de Rejeição por Defeito deverão ser efetuados, pela CONTRATADA, na fatura da *release* correspondente e poderão ser acumulativos nos 3 (três) índices.
- 5.2.2.2. No caso de histórias removidas pela CONTRATANTE por alguma falha na entrega inicialmente prevista, a quantidade de pontos de função descontada (glosada), conforme Tabela 7, é referente quantidade original da Ordem de Serviço, ou seja, o tamanho inicial da *release*.
- 5.2.2.3. Caso o atraso na solução de atividade esteja relacionado a um problema que impacte mais de um contrato, a RESPONSÁVEL TÉCNICA tomará as providências cabíveis para a ocorrência conforme item **15.1**
- 5.2.2.4. As penalidades relacionadas a atraso na solução de atividade deverão ser aplicadas no contrato que causou a falha no nível de serviço.

5.2.3. Para o **Lote 3**, no caso de descumprimento dos Níveis de Serviço, serão aplicados os seguintes descontos:

Descontos decorrentes do descumprimento do ANS		
Indicador avaliado	Valor apurado	Glosa
Índice de Produtividade de Medição	entre 70 % a 79,9%	8% do valor da ordem de serviço
	entre 60 % a 69,9%	13% do valor da ordem de serviço
	entre 50,1% a 59,9%	21% do valor da ordem de serviço
	entre 40,1% e 49,9%	34% do valor da ordem de serviço
	abaixo de 40%	55% do valor da ordem de serviço

Tabela 8

6. CONDIÇÕES DE ACEITE

6.1. Validação e Homologação para os **Lotes 1 e 2**

6.1.1. Serão realizadas Revisões Técnicas de validação e homologação dos produtos, com objetivo de:

- 6.1.1.1. Assegurar a qualidade técnica dos produtos;
- 6.1.1.2. Garantir as diretrizes tecnológicas da RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATANTE;
- 6.1.1.3. Assegurar prosseguimento dos prazos estabelecidos, bem como, preventivamente, efetuar revisões de cronograma e realocação de recursos, quando necessário;
- 6.1.1.4. Assegurar o atendimento das necessidades dos usuários frente ao projeto;
- 6.1.1.5. Verificar a quantidade de pontos de função, quando aplicável, informados pela CONTRATADA, por meio de contagem realizada pela equipe técnica da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou terceiro por esta indicado;

6.1.2. As Revisões Técnicas de Validação e Homologação serão realizadas de acordo com a necessidade do produto e conforme indicado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA poderão ter a presença dos seguintes envolvidos:

- 6.1.2.1. Supervisor do Contrato, Gerente do Projeto e profissionais da CONTRATADA;
- 6.1.2.2. Gestor do Projeto;
- 6.1.2.3. Líder do Projeto e técnicos indicados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 6.1.2.4. Usuários do sistema, indicados pela CONTRATANTE.

- 6.1.3. O ambiente de homologação do serviço contratado deverá ser definido e disponibilizado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE;
- 6.1.4. A homologação da funcionalidade será realizada pela CONTRATANTE, com a participação da RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATADA;
- 6.1.5. A homologação da funcionalidade, desempenho e segurança será realizada no ambiente homologação da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE, nos níveis de teste de sistema e de aceitação com as técnicas previamente definidas no plano de testes;

6.2. Fluxo de Aceite para os **Lotes 1 e 2**

6.2.1. Formalização

6.2.1.1. Após a conclusão e liberação da release, obedecendo o conceito de produto pronto, a CONTRATADA deverá emitir um Registro de Entrega, preferencialmente automatizado por ferramenta, dos produtos e submeter à avaliação da RESPONSÁVEL TÉCNICA;

6.2.1.1.1. A avaliação dos produtos entregues pela aplicação das técnicas (validação, auditoria, verificação e inspeção) será feita preferencialmente por amostragem;

6.2.1.2. A RESPONSÁVEL TÉCNICA elaborará pareceres técnicos atestando a conformidade ou não dos produtos e a CONTRATANTE fará sua avaliação funcional. Estas atividades deverão ser realizadas respeitando as orientações de prazo do item 4.1.

6.2.2. Conformidade

6.2.2.1. Em caso de conformidade dos produtos, com base nos pareceres técnicos da RESPONSÁVEL TÉCNICA e avaliação funcional pela CONTRATANTE, a CONTRATADA emitirá o TAP que somente será considerado válido após assinatura pelo Gestor do Projeto ou por profissionais por ele indicado oficialmente;

6.2.3. Não conformidade

6.2.3.1. Em caso de não-conformidade dos produtos que não atendam aos padrões definidos neste documento e anexos técnicos relacionados, a RESPONSÁVEL TÉCNICA retornará os pareceres técnicos para a CONTRATADA, relacionando os mesmos e solicitando formalmente a revisão dos produtos, registrando-os como Não-Conforme. Nesta situação o fluxo de aceite voltará para o item 6.2.1.1, e o faturamento ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não atender as especificações descritas neste Termo de Referência;

6.2.3.2. Alguns produtos, que não façam parte da meta da release, quando não entregues a contento, poderão ser removidos com autorização da CONTRATANTE e, conseqüentemente, não aceitos e não pagos.

6.2.4. Prazo de assinatura

6.2.4.1. O prazo máximo para assinatura do TAP pela CONTRATANTE deverá ser de até 10 (dez) dias úteis depois do recebimento do(s) parecer(es) técnico(s) relacionado(s) enviado(s) pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, após o qual caberá aceite tácito desde que os produtos relacionados ao TAP tenham sido entregues nos prazos acordados;

6.2.5. Faturamento

6.2.5.1. Como condição para emissão da nota fiscal / fatura, a CONTRATADA deverá juntar ao documento fiscal, o TAP correspondente a release liberada para faturamento;

6.2.5.2. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal / fatura aplicando a glosa, quando couber, que reduzirá a quantidade de pontos de função faturado e/ou aplicará um percentual de redução atrelado ao valor do contrato, conforme orientado na Tabela 7.

6.2.6. Emissão do Termo de Encerramento – Aceite Provisório (TE-P)

6.2.6.1. Na entrega do Serviço Contratado, ao término de sua execução, depois de validado e aprovado pelo Gestor do Projeto, será emitido o TE-P, identificando o “Aceite Provisório” do Serviço Contratado;

6.2.6.2. Não havendo nenhuma OS pendente, o prazo para assinatura do TE-P deverá ser de até 20 (vinte) dias úteis;

6.2.6.3. Após o aceite provisório, inicia-se o prazo de 12 (doze) meses de Garantia do Serviço Contratado;

6.2.7. Emissão do Termo de Encerramento- Aceite Definitivo - TE-D

6.2.7.1. Ao final do prazo de garantia e estando o Serviço Contratado sem pendências de manutenções corretivas, será emitido e assinado pelo Gestor do Projeto o TE-D, identificando o “Aceite Definitivo” do Serviço Contratado;

6.2.7.2. O prazo para assinatura do TE-D deverá ser de até 60 (sessenta) dias após o término do prazo de garantia;

6.3. Validação e Homologação para o **Lote 3**

6.3.1. Serão realizadas validações e/ou verificações dos produtos pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, com objetivo de:

- 6.3.1.1. Assegurar a qualidade técnica dos produtos;
- 6.3.1.2. Garantir as diretrizes tecnológicas da RESPONSÁVEL TÉCNICA e CONTRATANTE;
- 6.3.1.3. Verificar eventuais divergências entre os insumos disponibilizados para a contagem e o resultado da mesma.

6.4. Fluxo de Aceite para o **Lote 3**

6.4.1. Formalização

- 6.4.1.1. A CONTRATADA deverá emitir um Registro de Entrega, preferencialmente automatizado por ferramenta, dos produtos e submeter à avaliação da RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 6.4.1.2. A RESPONSÁVEL TÉCNICA elaborará pareceres técnicos comparando o resultado da contagem, total de pontos de função, com eventual expectativa de resultado.

6.4.2. Conformidade

- 6.4.2.1. Em caso de conformidade dos produtos, com base nos pareceres técnicos da RESPONSÁVEL TÉCNICA, a CONTRATADA emitirá o TAP que somente será considerado válido após assinatura pelo Gestor do Projeto ou por profissionais por ele indicado oficialmente;

6.4.3. Não conformidade

- 6.4.3.1. Em caso de não-conformidade dos produtos que não atendam aos padrões definidos neste documento e anexos técnicos relacionados, a RESPONSÁVEL TÉCNICA retornará os pareceres técnicos para a CONTRATADA, relacionando os mesmos e solicitando formalmente a revisão dos produtos, registrando-os como Não-Conforme. Nesta situação o fluxo de aceite voltará para o item 6.4.1, ficando o faturamento ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não atender as especificações descritas neste Termo de Referência;

6.4.4. Prazo de assinatura

- 6.4.4.1. O prazo máximo para assinatura do TAP pela CONTRATANTE deverá ser de até 10 (dez) dias úteis depois do recebimento do(s) parecer(es) técnico(s) relacionado(s) enviado(s) pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, após o qual caberá aceite tácito desde que os produtos relacionados ao TAP tenham sido entregues nos prazos acordados;

6.4.5. Faturamento

- 6.4.5.1. Como condição para emissão da nota fiscal / fatura, a CONTRATADA deverá juntar ao documento fiscal, o TAP correspondente a Ordem de Serviço para faturamento;
- 6.4.5.2. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal / fatura aplicando a glosa, quando couber, que reduzirá a quantidade de pontos de função faturado e/ou aplicará um percentual de redução atrelado ao valor do contrato, conforme orientado na Tabela 8.
- 6.4.6. Emissão do Termo de Encerramento – Aceite Provisório (TE-P)
 - 6.4.6.1. Na entrega do Serviço Contratado, ao término de sua execução, depois de validado e aprovado pelo Gestor do Projeto, será emitido o TE-P, identificando o “Aceite Provisório” do Serviço Contratado;
 - 6.4.6.2. Não havendo nenhuma OS pendente, o prazo para assinatura do TE-P deverá ser de até 20 (vinte) dias úteis;
 - 6.4.6.3. Após o aceite provisório, inicia-se o prazo de 12 (doze) meses de Garantia do Serviço Contratado;
- 6.4.7. Emissão do Termo de Encerramento- Aceite Definitivo - TE-D
 - 6.4.7.1. Ao final do prazo de garantia e estando o Serviço Contratado sem pendências de manutenções corretivas, será emitido e assinado pelo Gestor do Projeto o TE-D, identificando o “Aceite Definitivo” do Serviço Contratado;
 - 6.4.7.2. O prazo para assinatura do TE-D deverá ser de até 60 (sessenta) dias após o término do prazo de garantia;

7. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (PAGAMENTO)

7.1. Definições para os **Lotes 1 e 2**

- 7.1.1. O pagamento de cada release será efetuado na conclusão/aceite da mesma, considerando:
 - 7.1.1.1. A apresentação de seu respectivo TAP, mediante uma única fatura por mês;
 - 7.1.1.2. No TAP constará a relação individualizada de todos os produtos/serviços entregues à CONTRATANTE;
- 7.1.2. Os valores de faturamento do projeto previstos no cronograma físico-financeiro, constante no Plano de Gerenciamento de Projetos, terão como referência à quantidade de pontos de função medida de cada release, considerando as regras

detalhadas no ANEXO III - Normas complementares ao CPM- IFPUG. Uma fatura poderá conter vários TAP(s).

7.2. Definições para o **Lote 3**

7.2.1. O pagamento de cada Ordem de Serviço será efetuado na conclusão/aceite da mesma, considerando:

7.2.1.1. A apresentação de seu respectivo TAP, mediante uma única fatura por mês;

7.2.1.2. No TAP constará a relação individualizada de todos os produtos/serviços entregues à CONTRATANTE;

7.2.1.3. O pagamento será efetuado quando a Ordem de Serviço estiver aceita pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;

7.2.1.4. A remuneração de uma Ordem de Serviço de medição será o produto entre a quantidade de pontos de função contada e o valor do ponto de função contado ofertado no certame, observando os seguintes índices de redução:

Índice de Redução	
Indicativa (Projeto)	0,5 do valor do ponto de função
Estimativa	0,7 do valor do ponto de função
Detalhada	1,0 do valor do ponto de função

Tabela 9

7.2.2. Deverão ser considerados os níveis de serviço definidos no item 5, atentando para aplicação de eventuais glosas, antes da emissão da fatura;

7.2.3. A quantidade máxima de pontos de função a ser remunerada corresponde ao total de pontos de função definido no contrato e na PDS emitida;

7.2.4. Os encargos financeiros da CONTRATANTE restringir-se-ão ao pagamento dos serviços efetivamente contratados por meio da PDS, executados e integralmente aceitos por meio dos TAP(s);

7.2.5. Caso as Faturas contenham divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar formalmente a empresa CONTRATADA o motivo da não aprovação;

8. PERFIL DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

8.1. Definições

8.1.1. Os profissionais a serem designados pela CONTRATADA trabalharão com as metodologias, equipamentos e ferramentas previstos neste documento, anexos

- ou PLANO DE INICIAÇÃO e deverão possuir experiência na prestação de serviços do mesmo tipo e tamanho do contratado;
- 8.1.2. Os profissionais alocados em todos os serviços solicitados pela CONTRATANTE deverão ter perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantam sua habilitação e qualificação neste processo licitatório, sendo a CONTRATADA responsável por formalizar aviso à CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA das eventuais modificações nos perfis e qualificação técnica;
 - 8.1.3. Os profissionais (exceto programadores e testadores) a serem alocados no(s) serviços terão que:
 - 8.1.3.1. Ter formação de nível superior na área de informática ou outra área de conhecimento com especialização em TIC – carga horária mínima da especialização de 360 horas, comprovada mediante apresentação de certificado(s) ou;
 - 8.1.3.2. Ter formação superior em qualquer área com experiência comprovada de 10 anos na área de TIC, mediante aprovação de currículo pela RESPONSÁVEL TÉCNICA.
 - 8.1.4. A qualificação dos profissionais será comprovada a CONTRATANTE por meio de certificados, conforme definido anteriormente, acompanhados dos seus currículos profissionais, no momento da efetiva alocação destes nos contratos;
 - 8.1.5. Todos os cursos superiores exigidos devem ser reconhecidos pelo MEC e a comprovação a CONTRATANTE será feita por meio de documento original ou cópia autenticada do referido certificado;
 - 8.1.6. Toda comprovação de experiência do profissional a ser alocado no contrato, exigida neste Termo de Referência deverá ser feita mediante a apresentação a CONTRATANTE da carteira de trabalho e previdência social – CTPS do profissional, ou através de declaração de pessoa jurídica, de direito público ou privado ou apresentação de currículo comprovando o tempo e experiência exigida. No caso de comprovação por declaração ou currículo, dados para contato (nome, telefone, e-mail) do profissional que forneceu as declarações (antigo empregador) deverão ser fornecidos e é facultado a CONTRATANTE e/ou RESPONSÁVEL TÉCNICA a realização de diligências no sentido de comprovar as informações fornecidas;
 - 8.1.7. Os profissionais alocados na execução dos serviços contratados deverão manter vínculo com a CONTRATADA e esta deverá comprovar, no momento da efetiva alocação de cada profissional na execução dos serviços, o vínculo trabalhista, societário ou cível com os profissionais que serão alocados na prestação de serviços, cujos perfis estão descritos neste Termo de Referência, por meio da

apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de prestação de serviços ou atos constitutivos, conforme o caso.”.

8.1.8. A CONTRATADA deverá manter, sem custo para a CONTRATANTE, em caráter permanente à frente dos serviços, o Supervisor Geral e o(s) Gerente(s) de Projeto, conforme definido no Quadro de Prepostos, Representantes e Responsabilidades, Tabela 3 do item 3.3.1;

8.1.8.1. Excepcionalmente para o **Lote 3**, não será obrigatório o perfil de Gerente de Projetos.

8.1.9. O Supervisor Geral deverá ter a seguinte qualificação:

8.1.9.1. Experiência comprovada em Gestão de Projetos de Sistemas, na utilização de Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas, Modelagem de Dados e Negócios de no mínimo 10 (dez) anos;

8.1.9.2. Certificação em Project Management Professional (PMP), comprovada mediante certificado do Project Management Institute (PMI) e atualizada (em dia);

8.1.9.2.1. Excepcionalmente para o **Lote 3**, não será obrigatória certificação do item 8.1.9.2.

8.1.9.3. Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist do IFPUG) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner). devidamente atualizada, comprovada mediante a apresentação do documento específico original ou cópia autenticada;

8.1.9.3.1. Excepcionalmente para os **Lotes 1 e 2**, não será obrigatória certificação do item 8.1.9.3, sendo admitida a comprovação de experiência na utilização de métrica da Análise de Pontos de Função, baseada na padronização do IFPUG v.4.3.1;

8.1.10. O Gerente do Projeto, perfil obrigatório apenas para os **Lotes 1 e 2**, deverá ter a seguinte qualificação:

8.1.10.1. Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de desenvolvimento de sistemas e em gerenciamento de projetos de desenvolvimento de sistemas;

8.1.10.2. Certificação em Project Management Professional (PMP), comprovada mediante certificado do Project Management Institute (PMI) e atualizada (em dia);

8.1.10.3. Certificação em Certified ScrumMaster® (CSM) ou Professional Scrum Master™ - PSM-I ou EXIN Agile Scrum Foundation ou PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP)®;

8.1.11. O Responsável pela contagem dos Pontos de Função deverá ter a seguinte qualificação:

8.1.11.1. Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist do IFPUG) ou CFPP (Certified Function Point Practitioner). devidamente atualizada, comprovada mediante a apresentação do documento específico original ou cópia autenticada;

8.1.12. O(s) Analista(s) de Requisitos, perfil obrigatório apenas para os **Lotes 1 e 2**, deverão comprovar experiência de, no mínimo, 4 (quatro) anos em atividades de requisitos e 2 (dois) anos em projetos orientados a objeto com práticas ágeis.

8.1.13. Todos os serviços contratados correspondentes aos **Lotes 1 e 2** deverão manter um Arquiteto de Software, com experiência comprovada mínima de 4 (quatro) anos nas tecnologias e arquiteturas utilizadas nos sistemas demandados, que terá a responsabilidade, no que couber, de adequar a arquitetura a ser adotada a arquitetura de padrões tecnológicos de interoperabilidade - e-PINGRIO da RESPONSÁVEL TÉCNICA, conforme Tabela 2 e garantir a utilização da orientação estrita para estruturação da aplicação;

8.1.14. O profissional exigido no item 8.1.13 também será responsável por:

8.1.14.1. Focar características de qualidade arquitetural como flexibilidade, desempenho, capacidade de reutilização, capacidade de teste e usabilidade;

8.1.14.2. Contemplar a estruturação do processo e do ambiente de reuso, e a gestão e o uso da biblioteca de componentes;

8.1.14.3. Definir as estratégias de integração, as interfaces de serviços e as interfaces técnicas;

8.1.14.4. Influenciar diretamente na qualidade arquitetural das soluções de tecnologia de informação a serem construídos;

8.1.15. O Gerente de Projetos e os Analistas de Requisitos, perfis obrigatórios para os **Lotes 1 e 2** só poderão ser substituídos mediante acordo entre as partes CONTRATADA, CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA;

8.1.16. Para os **Lotes 1 e 2**, por exigência dos serviços a serem contratados, poderá ser necessária a alocação de Analista de Requisitos com conhecimento específico em determinadas áreas de negócio, como por exemplo, tributos, finanças, orçamento entre outros.

8.1.17. Sem prejuízo do estabelecido acima, todos os contratos relacionados aos **Lotes 1 e 2**, poderão alocar, na atividade necessária, os seguintes perfis:

Perfil

Administrador de Dados
Analista de Métricas
Analista de Requisito
Analista de Suporte
Analista de Teste
Arquiteto de Software
Gerente de Configuração
Gerente de Projetos
Líder Técnico
Programador / Desenvolvedor
Testador

Tabela 10

8.1.18. A política de salários dos profissionais alocados à prestação dos serviços aqui descritos é de responsabilidade total da CONTRATADA. Essa política deverá levar em consideração os preços praticados no mercado por perfil profissional, requisitos de formação, nível de qualificação, grau de experiência e nível de senioridade descritos neste Termo de Referência e seus anexos, devendo ser usados como referências para a apresentação da proposta de preços a média dos salários apresentados na tabela abaixo obtida nos principais sites de pesquisa de salários de mercado. Esta exigência está consoante jurisprudência do Tribunal de Contas da União (Acórdãos do TCU nºs 1.122/2008 – Plenário e 209/2006 Plenário) e a Instrução Normativa nº 03/2009 SLTI/MPOG de 15/10/2009.

Perfil	Fonte 1	Fonte 2	Fonte 3	Fonte 4	Média
Gerente de Projetos	R\$ 10.816,56	R\$ 17.705,91	R\$ 12.467,08		R\$ 13.663,19
Arquiteto de Software		R\$ 11.778,60	R\$ 9.781,78	R\$ 8.817,48	R\$ 10.125,95
Analista de Requisito	R\$ 6.356,04	R\$ 10.934,74	R\$ 7.593,71		R\$ 8.294,83
Líder Técnico	R\$ 7.325,49	R\$ 14.971,59	R\$ 11.454,36	R\$ 8.277,71	R\$ 10.507,29
Analista de Suporte	R\$ 2.697,44	R\$ 9.249,54	R\$ 4.776,74	R\$ 5.880,43	R\$ 5.651,04
Analista de Métricas					R\$ 8.330,93
Administrador de dados	R\$ 8.095,19	R\$ 8.324,59	R\$ 9.058,85	R\$ 6.339,10	R\$ 7.954,43
Gerente de Configuração	R\$ 8.931,00	R\$ 17.302,98			R\$ 13.117,00
Programador/Desenvolvedor	R\$ 7.097,37	R\$ 9.122,84	R\$ 7.301,01	R\$ 7.152,56	R\$ 7.668,45
Testador	R\$ 1.912,37	R\$ 2.838,22	R\$ 2.540,19		R\$ 2.430,26
Analista de Teste	R\$ 3.879,04		R\$ 4.834,48		R\$ 4.356,76

Tabela 11

- Fonte 1: RHINFO – Consulta ao site <http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>
- Fonte 2: INFO – Consulta ao site <http://info.abril.com.br/profissional/salarios/>
- Fonte 3: Carreira e Certificações em TI – Consulta ao site <http://carreiradeti.com.br/nova-pesquisa-com-150-cargos-de-ti-e-as-perspectivas-para-o-setor/>
- Fonte 4: Olhar Digital – Consulta ao site http://olhardigital.uol.com.br/negocios/digital_news/noticias/salario_descubra_quanto_ganham_os_profissionais_de_ti_no_brasil
- Fontes consultadas em 17/08/2013 e atualizado pela aproximação acordo sindical do SINDP de 2013, 2014 e 2015.
- Alguns cargos podem possuir nomenclatura diferente nas fontes consultadas
- Por falta de informação nos sites consultados, o valor do perfil "Analista de Métricas" foi obtido em: http://www.iiba.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=71&Itemid=10
- Por falta de informação nos sites consultados para o perfil "Testador", foi utilizado o perfil de Analista de Testes "Junior"

9. GARANTIAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

9.1. Definições

- 9.1.1. A CONTRATADA deve garantir que toda correção realizada, durante o período de vigência do contrato, esteja compatível com os produtos especificados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 9.1.2. A CONTRATADA deverá garantir, pelo período de 12 (doze) meses, após o “Aceite Provisório” do Serviço Contratado, correções decorrentes de erros ou falhas cometidos na realização dos serviços, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;
- 9.1.3. Para os **Lotes 1 e 2**, quando identificada a necessidade de manutenção perfectiva ou adaptativa, durante o período de garantia, a mesma será tratada em regime de projeto, por meio de uma nova PDS, assegurado que o Serviço Contratado não será alterado por terceiros neste período.

10. PASSAGEM DE CONHECIMENTO

10.1. Definições aplicáveis para os **Lotes 1 e 2**,

- 10.1.1. O plano de transferência de conhecimento e tecnologia, fornecido pela CONTRATADA, será previamente aprovado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 10.1.2. A CONTRATADA obriga-se a fornecer todos os subsídios para as equipes técnicas da RESPONSÁVEL TÉCNICA e/ou prestadoras de serviço indicadas, para que as mesmas obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução – arquitetura, objetos, funções, construção, configuração e instalação, estando capacitada ao final do serviço contratado a manter e produzir a solução. Esta passagem abrange também a transferência de conhecimento para profissionais de suporte e produção, de forma a viabilizar a operação do sistema pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 10.1.3. O processo de transferência deverá prever palestras, treinamentos, entrega da documentação ainda não recebida pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, considerando os aspectos de construção do sistema, funcionamento do sistema, soluções técnicas adotadas e modelo de infraestrutura, visando à transferência de todo o conhecimento adquirido durante o processo de desenvolvimento aos profissionais indicados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;

10.1.3.1. A infraestrutura é responsabilidade da CONTRATANTE e da RESPONSÁVEL TÉCNICA;

11. PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

11.1. Definições

- 11.1.1. Todos os produtos resultantes dos serviços desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues a CONTRATANTE, que terá direito de propriedade sobre

os mesmos, inclusive códigos fonte, documentação, componentes básicos e bibliotecas, utilizados no desenvolvimento e/ou manutenção do produto;

- 11.1.2. O direito patrimonial e a propriedade intelectual dos Produtos/Serviços contratados são exclusivos da CONTRATANTE;
- 11.1.3. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros;
- 11.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter o Serviço Contratado em completo sigilo e a não retirar ou destruir qualquer indicação dele constante, referente à propriedade da CONTRATANTE. Compromete-se ainda a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida. Salvo para fins de segurança back-up a CONTRATADA não extrairá cópias, não permitindo que o façam, nem reproduzirá qualquer parte do Serviço Contratado, sob qualquer forma, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.

12. CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO

12.1. Definições

- 12.1.1. A contratação se dará através de Licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, tipo menor preço por lote, por meio do Sistema de Registro de Preços.
- 12.1.2. A validade da Ata de Registro de Preços decorrente da licitação será de 12 (doze) meses.
- 12.1.3. Demonstração da exequibilidade dos **Lotes 1 e 2**
 - 12.1.3.1. Para demonstração da exequibilidade a LICITANTE deverá preencher, para cada um dos serviços descritos nos citados Lotes, a Planilha de Distribuição dos Perfis e a Planilha de Formação de Preço, que são anexos do edital. Esta última deve ser preenchida com base no valor total da primeira. Ambos os documentos devem ser apresentados durante o pregão, de acordo com o procedimento definido no Edital.
 - 12.1.3.1.1. Para efeito de aceitabilidade da menor proposta ou menor lance, considera-se valor manifestamente inexequível aquele que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.
 - 12.1.3.2. O custo dos perfis apresentados na Planilha de Formação de Preço, anexo do edital, deve estar compatível com os valores pagos pelo mercado para profissionais de nível sênior, conforme especificado na

Tabela 11 do item 8 de forma a diminuir os riscos de rotatividade da mão de obra e baixa produtividade dos recursos e evitar comprometimento dos níveis de serviços previstos no Termo de Referência.

- 12.1.3.3. O preenchimento da Planilha de Distribuição dos Perfis, anexo ao edital, deve considerar um cenário de uma Ordem de Serviço para demanda com 400 Pontos por Função e a distribuição de esforço e envolvimento de perfis conforme disposto na própria planilha, para cada uma das plataformas tecnológicas presentes no item 2.3.
- 12.1.4. Para a manutenção do princípio da economicidade, sem prejuízo do princípio da eficiência e da qualidade do serviço, é necessária a exigência de habilitação técnica específica de modo a garantir que, primariamente, a empresa concorrente tenha condições de realizar o serviço de forma completa, contemplando todos os aspectos de diversidade e complexidade do trabalho.
- 12.1.5. Para demonstração das melhores condições técnicas a LICITANTE deverá apresentar documentos que comprovem estas condições e que a habilite a participar do processo Licitatório. A habilitação técnica será de caráter eliminatório e visa à comprovação da experiência e maturidade técnica empresarial e da equipe. Os documentos comprobatórios desta habilidade estão indicados no ANEXO I – Habilitação Técnica.
- 12.1.6. A fim de comprovar as condições técnicas entre as LICITANTES, cada participante deverá apresentar os documentos indicados no ANEXO I – Habilitação Técnica. Estes documentos devem ser apresentados durante o pregão, de acordo com o procedimento definido no Edital.

13. DEVERES E RESPONSABILIDADE

13.1. Da CONTRATANTE

- 13.1.1. É de responsabilidade da CONTRATANTE, além do atendimento aos itens definidos no quadro “Preposto, Representantes e Responsabilidade” definido na Tabela 3 do item 3.3.1 do Termo de Referência:
 - 13.1.1.1. Nomear o Gestor do Projeto e seu substituto legal, de forma a permitir a definição e validação dos requisitos de negócio para execução do projeto e garantir a continuidade de sua execução;
 - 13.1.1.2. Zelar pelo cumprimento do Plano de Gerenciamento do Projeto e dos prazos definidos no cronograma de trabalho.
 - 13.1.1.3. Nomear o Fiscal do Contrato de forma a permitir a atestação das notas fiscais e acompanhamento do desenvolvimento dos serviços, em conjunto com o Gestor, Líder de Projeto e Gerente de Projetos da CONTRATADA.

13.2. Da RESPONSÁVEL TÉCNICA

13.2.1. É de responsabilidade da RESPONSÁVEL TÉCNICA, além do atendimento aos itens definidos no quadro “Preposto, Representantes e Responsabilidade” na Tabela 3 do item 3.3.1 do Termo de Referência:

13.2.1.1. Definir profissionais de seu quadro para acompanhar o desenvolvimento de todas as fases do processo de desenvolvimento contratado;

13.2.1.2. Gerir tecnicamente os serviços contratados em conformidade com o disposto neste documento;

13.2.1.3. A atuação da RESPONSÁVEL TÉCNICA, de que trata o item supramencionado, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA na execução do objeto contratado, inclusive por danos que possam ser causados a CONTRATANTE, RESPONSÁVEL TÉCNICA ou a terceiros, por qualquer irregularidade decorrente de culpa ou dolo da CONTRATADA na execução dos serviços.

13.3. Da CONTRATADA

13.3.1. Sem prejuízos aos demais itens presentes nesse Termo de Referências e seus anexos, é de responsabilidade da CONTRATADA, além do atendimento aos itens definidos no quadro “Preposto, Representantes e Responsabilidade” definido na tabela 03 do item 3.3.1 do Termo de Referência;

13.3.1.1. Garantir à CONTRATANTE que a prestação dos serviços não infringirá quaisquer Patentes ou Direitos Autorais;

13.3.1.2. Para os **Lotes 1 e 2**, executar os serviços em conformidade com o Plano de Gerenciamento do Projeto aprovado pela CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA;

13.3.1.3. Garantir a conformidade do serviço objeto do contrato;

13.3.1.4. Validar as especificações dos serviços a serem executados;

13.3.1.5. Para os **Lotes 1 e 2**, negociar com a RESPONSÁVEL TÉCNICA, possíveis ajustes no Plano de Gerenciamento do Projeto aprovado ou no(s) produto(s);

13.3.1.6. Para os **Lotes 1 e 2**, garantir a padronização da construção dos diversos aplicativos, planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato,

13.3.1.7. Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, incluindo a infraestrutura relacionada;

- 13.3.1.8. Substituir quando necessário, ou a pedido da CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA, o profissional(is) alocados à prestação dos serviços;
- 13.3.1.9. Fornecer à CONTRATANTE e à RESPONSÁVEL TÉCNICA, em meio digital, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços;
- 13.3.1.10. Fornecer à RESPONSÁVEL TÉCNICA, devidamente documentado, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à tecnologia e à expertise aplicadas nos serviços prestados;
- 13.3.1.11. Manter ou evoluir todas as condições de habilitação, qualificação e certificação exigidas na licitação;
- 13.3.1.12. Não transferir a terceiros as obrigações assumidas, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente, bem como subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, sem o consentimento prévio, por escrito, da CONTRATANTE e RESPONSÁVEL TÉCNICA e observados todos os requisitos legais;
- 13.3.1.13. Garantir a entrega dos produtos, em formato digital e dentro dos prazos definidos no cronograma, através de recursos de conectividade conforme especificado no item 4.3.4 do Termo de Referência;
- 13.3.1.14. Fornecer e manter atualizada a relação dos funcionários que serão alocados pela CONTRATADA para a execução do Serviço Contratado;
- 13.3.1.15. A equipe da CONTRATADA, enquanto permanecer dentro das dependências da CONTRATANTE, deverá sempre ser identificada por meio de crachás;
- 13.3.1.16. Cumprir as exigências previstas na Lei n.º 2.816, de 17.06.99 e pelo Decreto n.º 17.907, de 20.09.99, alterado pelo Decreto n.º 22.136, de 16/10/2002, quando a participação de deficientes for compatível com o exercício das funções descritas no objeto do contrato, na exata hipótese prevista na Lei e no Decreto.

14. ACOMPANHAMENTO

14.1. Definições

- 14.1.1. A Fiscalização da entrega dos serviços aqui descritos caberá à CONTRATANTE, com auxílio técnico da RESPONSÁVEL TÉCNICA (na forma das atribuições desta devidamente descritas neste Termo de Referência), ou a quem dela preposto seja, a quem incumbirá a prática de todos e quaisquer atos próprios ao exercício desse mister, definidos na legislação pertinente, em especial no RGCAF

e na especificação dos serviços a serem executados no contrato a ser celebrado e na legislação em vigor;

- 14.1.2. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela CONTRATANTE, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- 14.1.3. Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame da especificação do serviço deste Termo de Referência, de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas, para o devido esclarecimento, que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas;
- 14.1.4. A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne aos serviços adquiridos, à sua entrega e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante a CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na entrega dos mesmos não implicará em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA ou de seus prepostos.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Definições

- 15.1.1. As sanções administrativas são as constantes da minuta de Contrato que integra o Edital.
- 15.1.2. O descumprimento das obrigações de natureza global, ou seja, as que afetem a operação dos serviços objeto desse Termo de Referência, atingindo as contratações de uma forma geral, tais como (2.4.2, 2.4.4.11, 3.1.1, 3.1.4, 4.1.5, 8.1.9, 10) e conteúdo dos Anexos ao Termo de Referência, ensejará a aplicação das penalidades especificadas, por parte da RESPONSÁVEL TÉCNICA, garantida a defesa prévia.

16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.1. Definições

- 16.1.1. As condições de pagamento são as constantes da minuta de Contrato que integra o Edital e conforme item 7 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (PAGAMENTO)

17. LOCAL DE ENTREGA PRODUTO/PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

17.1. Definições

17.1.1. Os serviços técnicos profissionais deverão ser executados com pessoal fornecido pela CONTRATADA, nas instalações e com recursos tecnológicos e físicos fornecidos pela mesma (off-site). Fica a critério da RESPONSÁVEL TÉCNICA, excepcionalmente, a execução de parte dos serviços nas instalações do CONTRATANTE e/ou RESPONSÁVEL TÉCNICA (on-site), podendo ser exigido que a CONTRATADA utilize seus próprios equipamentos;

17.1.2. No caso de haver necessidade de acesso ao ambiente físico e de sistemas da CONTRATANTE, para execução dos serviços contratados, esta será analisada e tratada pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, de acordo com as normas de segurança e acesso existentes na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ);

17.1.3. As atividades a serem realizadas nas instalações da CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA, referente ao serviço contratado deverão ser realizadas nos dias úteis de segunda a sexta-feira, das 09:00 as 18:00h. A CONTRATANTE poderá, eventualmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos, sendo a necessidade comunicada previamente à CONTRATADA e, neste caso, a CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 3 (três) horas após solicitado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, para os casos emergenciais, os seguintes perfis: Gerente de Projeto, Analista de Requisitos, Arquiteto de Software, Analista de Suporte e Analista de Métricas.

17.1.3.1. Para o **Lote 3**, a obrigação acima se restringe ao Analista de Métricas.

18. GARANTIA

18.1. Definições

18.1.1. O fornecedor vencedor prestará garantia de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato, como determina o art. 457 do RGCAF, a ser prestada antes do ato de assinatura, em uma das modalidades previstas no art. 445 do RGCAF e no art. 56, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93. Seus reforços poderão ser igualmente prestados nas modalidades previstas no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93. Caso a licitante escolha a modalidade seguro-garantia, esta deverá incluir a cobertura das multas eventualmente aplicadas e deverá observar as regras constantes do Decreto Municipal 26.244, de 07 de março de 2006, caso o Município como CONTRATANTE, por meio de seus órgãos. Caso figure como CONTRATANTE entidade da Administração Indireta, a CONTRATADA deverá observar a regulamentação específica, se houver;

18.1.2. A garantia contratual prestada pelo fornecedor vencedor somente será restituída após o integral e satisfatório cumprimento do Contrato podendo ser retida, se necessário, para quitar eventuais obrigações da licitante.

19. GLOSSÁRIO

19.1. Conceitos utilizados neste Termo de Referência:

Aceite Definitivo: Configura a formalização da aprovação total do Serviço Contratado e a finalização do contrato;

Aceite Provisório: Configura a formalização da aprovação preliminar do Serviço Contratado após sua validação pelo CONTRATANTE, iniciando o prazo de garantia prevista em contrato;

Acordo de Nível de Serviços: Entendimentos e obrigações entre as partes envolvidas, nos relacionamentos técnicos e comerciais, por meio da definição de regras a serem cumpridas pelas partes no decorrer do período de vigência do contrato, para as atividades inerentes ao desenvolvimento do projeto;

Ciclo de Desenvolvimento: Processo de desenvolvimento de uma versão de software;

Ciclo de Vida do Software: Estrutura contendo processos, atividades e tarefas envolvidas no desenvolvimento, manutenção e treinamento de um produto de software.

Conformidade: Atendimento a um Requisito (Fonte ISO9000)

Defeito: Um defeito ocorre quando uma pessoa comete um erro na realização de uma atividade.

Erro: É o resultado de uma falha humana. Um erro pode gerar um ou mais defeitos.

Falha: Uma falha é uma divergência entre o comportamento requerido do sistema e o comportamento real. Ela pode ser descoberta antes ou depois do sistema em produção, durante os testes, a operação ou manutenção. Defeito é visão interna ao sistema e falha é visão do usuário.

Manutenção Corretiva: Alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades;

Manutenção Adaptativa: Manutenções, em Regime de Projeto, em requisitos não-funcionais (mudança de tecnologia ou quaisquer outras causas que estejam fora do domínio do gestor e/ou administrador do sistema);

Manutenção Perfectiva: Manutenções, em Regime de Projeto, em requisitos funcionais (inclusão de nova funcionalidade, melhoria de funcionalidade, legislação, e/ou mudança de regra de negócio originadas no domínio do gestor do negócio);

Manutenções Corretivas Emergenciais: Entende-se por manutenções corretivas emergenciais, os serviços necessários para restabelecer ou garantir o pleno e correto funcionamento de um sistema ou de alguma de suas funcionalidades;

Meta de Release é um objetivo ou necessidade de negócio que necessariamente deverá ser alcançada no momento de uma entrega.

Não Conformidade: Não atendimento a um requisito (Fonte ISO9000).

PDS: Proposta e Dimensionamento do Serviço é o documento gerado antes do início do projeto e da formalização contratual, informando ao demandante características que permitirão a decisão da continuidade ou não do projeto.

Plano de Gerenciamento de Projeto: O Plano de Gerenciamento de Projeto deve conter as informações necessárias para a realização do projeto. Servindo como um guia para o desenvolvimento dos planos subsidiários que serão incorporados posteriormente. Ainda, o plano de gerenciamento de projeto deverá tratar temas que não foram definidos nos instrumentos anteriores (Termo de Referência, Edital, Plano de Iniciação) considerando as particularidades de cada projeto, sobretudo no que se refere a produtividades e prazos de execução e homologação para o projeto específico.

Problemas críticos: Problemas que impactam mais de uma funcionalidade para um conjunto de usuários.

Product Backlog: é o conjunto de histórias de usuário ainda não implementadas para um produto de software.

Produto Pronto: Com base na definição de release, entende-se que o termo pronto está associado aos produtos entregues e aceitos ao final de cada release.

Produtos: São os diversos artefatos gerados ao longo das fases do ciclo de desenvolvimento do software;

Regime de Projeto: É o conjunto de procedimentos para construção de software, atrelado a um produto definido com objetivo preestabelecido, duração com início e fim definidos, recursos especificados e limitados, empregados em uma sequência de atividades relacionadas entre si (definidas em cronograma);

Release: É um ciclo que perpassa sequencialmente pelas fases do processo de desenvolvimento de software com o objetivo de entregar, ao final do ciclo, um produto pronto. Recomenda-se definir um tempo não muito longo para a release, uma vez que o conceito de pronto estaria associado a seu término. Logo, sugere-se um tempo entre 2 e 4 meses para a release.

Serviço Contratado: É o produto final definido no objeto do contrato, composto pelos diversos artefatos (produtos), podendo ser o resultado da execução de uma ou mais fases do ciclo de desenvolvimento do software;

Solução de Tecnologia da Informação: Todos os serviços, produtos e outros elementos necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação;

Sprint: É uma unidade de período dentro da release, com datas de início e fim pré-definidas, dentro da qual é executado um conjunto de atividades de desenvolvimento do projeto previamente estabelecidas.

Sprint Backlog: é o conjunto de histórias de usuário selecionadas do Product Backlog para compor um Sprint.

Versão: É uma sequência de produtos desenvolvidos em fases ou a sequência de mudanças nos artefatos produzidos durante o projeto. A versão é a identificação que diferencia o mesmo produto, em seu processo evolutivo, agregando melhorias ou características. Em muitos casos uma nova versão do software ou artefato é um aprimoramento que deve substituir o anterior.

Anexos
Anexo I – Habilitação Técnica
Anexo II – Qualidade
Anexo III - Normas complementares ao CPM- IFPUG
Anexo IV – Mobilidade
Anexo V – Proposta e Dimensionamento de Serviço
Anexo VI - Administração de Dados e Integrações
Anexo VII – Modelo de Declaração de Capacidade.
Anexo VIII – Modelo de Lista de Atestados
Anexo IX – Insumos para Mensuração
Anexo X - Documentação

Tabela 12

IPLANRIO

Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Nome: _____

Matrícula: ____/____-____

Diretoria/Gerência: _____

Mônica Oliveira Cardoso
Gerente - IplanRio
45/621103-3

Márcia Costa de Souza Lima
Diretora de Sistemas – IplanRio
45/620.960-9