



PREFEITURA DA CIDADE DO
RIO DE JANEIRO
EMPRESA MUNICIPAL
DE INFORMÁTICA

Termo de Referência

Fábrica de Software

TERMO DE REFERÊNCIA

Registro de Preços para contratação de Fábrica de Software para
Órgãos da Administração Direta, Fundações e Autarquias

Versão 2.0 – 10/06/2019



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	5
2.5. Lote 3 - Das Normas e Padrões Tecnológicos a serem observados	9
3. Da execução dos serviços	10
3.1. Iniciação dos serviços	10
3.2. Proposta e Dimensionamento de Serviços (PDS)	11
3.3. A Ordem de Serviço de Planejamento	12
3.4. Ambiente de execução e disponibilidade dos serviços	12
3.5. Prepostos e responsabilidades	15
3.6. Do Treinamento para os lotes 1 e 2	18
4. PRODUTIVIDADE E PRAZOS	19
4.1. Prazos	19
4.2. Taxa de Entrega	20
5. NÍVEL DE SERVIÇO	21
5.1. Acordo de Nível de Serviço	21
Tabela 6	26
5.2. Dos Descontos	26
6. CONDIÇÕES DE ACEITE	28



6.1.	Fluxo de Aceite para os Lotes 1 e 2	28
6.2.	Fluxos de Contagens e Aceite do Lote 3 (Métricas).....	30
7.	CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (PAGAMENTO).....	34
7.1.	Definições para os Lotes 1 e 2	34
7.2.	Definições para o Lote 3	34
8.	PERFIL DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA.....	35
8.1.	Definições.....	35
9.	GARANTIAS TÉCNICAS DO SERVIÇO.....	39
9.1.	Definições.....	39
10.	PASSAGEM DE CONHECIMENTO.....	39
10.1.	Definições aplicáveis para os Lotes 1 e 2 ,.....	39
11.	PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES.....	40
11.1.	Definições.....	40
12.	CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO.....	40
12.1.	Definições.....	40
13.	DEVERES E RESPONSABILIDADE.....	41
13.1.	Da CONTRATANTE.....	41
13.2.	Da RESPONSÁVEL TÉCNICA.....	42
13.3.	Da CONTRATADA.....	42
14.	ACOMPANHAMENTO.....	43
14.1.	Definições.....	43
15.	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	44
15.1.	Definições.....	44
16.	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	44
16.1.	Definições.....	44
17.	LOCAL DE ENTREGA PRODUTO/PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	45
17.1.	Definições.....	45
18.	GARANTIA.....	45
18.1.	Definições.....	45
19.	GLOSSÁRIO.....	46



19.1. Conceitos utilizados neste Termo de Referência:..... 46

1. OBJETO

1.1. Descrição

- 1.1.1. Serviços de tecnologia da informação relativos ao DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, MANUTENÇÃO DE SISTEMAS e CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO para órgãos da administração direta, fundações e autarquias.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Dos envolvidos

- 2.1.1. CONTRATANTE é o órgão, fundação ou autarquia 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;
- 2.1.4. Excepcionalmente, os órgãos, fundações e autarquias 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 CONTRATANTE passará a figurar no instrumento contratual também como RESPONSÁVEL TÉCNICA, respondendo pelas atribuições do referido perfil.
- 2.1.4.2. Para os fins previstos no subitem 2.1.4, deverão ser observadas as características dos serviços previstos no 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 ou em outro por esta homologado.

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. Tanto o serviço I – DESENVOLVIMENTO quanto o II – MANUTENÇÃO, poderão demandar serviços complementares previstos nos Anexo III - Normas complementares ao CPM- IFPUG.
- 2.2.3. 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.
- 2.2.4. Todos os serviços deverão obedecer, no que couber, as metodologias IFPUG e NESMA, utilizando a versão 4.3.1 ou superior, Anexo III - Normas complementares ao CPM- IFPUG e ao Anexo III.a - Roteiro de Métricas da IPLANRIO.
- 2.2.5. As ações relativas ao serviço II – MANUTENÇÃO deverão ser realizadas somente nos sistemas já existentes e implantados no ambiente de produção da PCRJ.
- 2.2.6. A CONTRATADA deve executar os serviços descritos contemplando as tecnologias listadas na Tabela 1 e contemplando os bancos de dados homologados pela Empresa Municipal de Informática S.A – IPLANRIO.

2.3. Quantidade estimada por item:

LOTE	MÉTRICAS	QTD	DESCRIÇÃO
1	Pontos de Função	2000	Manutenção em COBOL e LINC-EAE
2		18000	Desenvolvimento e Manutenção em JAVA, .NET, PHP, Delphi, Visual Basic e ASP
3		23000	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
e-PINGRIO – P05008	Desenvolvimento de WebApps	Portaria "N" Nº258 de 30/12/2016
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 de avaliações CMMI ou MPS-BR, detalhadas no item 2.4.4.10, que serão feitas.

- 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 às exigências de avaliações CMMI ou MPS-BR, detalhadas no item 2.4.4.10, que serão feitas.
- 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 deverá ser suficiente para atender às exigências de avaliações CMMI ou MPS-BR, detalhadas no item 2.4.4.10, que serão feitas, 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 às exigências de avaliações CMMI ou MPS-BR, detalhadas no item 2.4.4.10, que serão feitas, 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. Os ajustes pertinentes para compatibilizar os processos acima serão detalhados no PLANO DE INICIAÇÃO previsto no item 3.1.1.

2.4.4.10. Da Avaliação dos Processos

2.4.4.10.1. 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.

2.4.4.10.1.1. Serão admitidos os Modelos de Referência MPS para Serviços (MR-MPS-SV) ou CMMI para Serviços (CMMI-SVC).

2.4.4.10.1.2. É prerrogativa da RESPONSÁVEL TÉCNICA permitir a ampliação do período da avaliação semestral a ser realizado por instituição avaliadora, face a uma evolução do cenário de serviços prestados nos projetos insuficiente para uma avaliação adequada.

2.4.4.10.2. 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.

2.4.4.10.3. 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 2.4.4.10 serão baseadas nesta indicação.

2.4.4.10.4. A RESPONSÁVEL TÉCNICA ou a CONTRATANTE, 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.



2.4.4.10.5. 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.

2.4.4.11. Sem prejuízo ao estabelecido no item 2.4.4.10, 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. A RESPONSÁVEL TÉCNICA poderá incluir, alterar ou excluir artefatos 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 artefatos 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>).

2.4.4.12.1. O processo referido não deve substituir o processo interno da CONTRATADA, mas sim propõe um modelo para integração das atividades dos papéis estabelecidos nesse Termo de Referência.

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

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

2.5.4. 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.



- 2.5.5. A RESPONSÁVEL TÉCNICA fornecerá os insumos e as informações relacionadas no Anexo IX- Insumos para Mensuração.
- 2.5.6. Os serviços contemplam atividades programadas previamente ou sob demanda, em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução contratual.
- 2.5.7. 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.
- 2.5.8. 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. Após a assinatura da ata, a CONTRATADA deverá gerar um PLANO DE INICIAÇÃO com o objetivo de estabelecer, junto a RESPONSÁVEL TÉCNICA, os procedimentos para interseção do seu processo de execução do serviço com o PGA, nas várias disciplinas existentes, metodologias utilizadas, ferramental de acompanhamento e controle disponível e canais de comunicação, de modo a garantir a consistência, desempenho e qualidade do processo como um todo.
 - 3.1.1.1. Caberá à 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 da RESPONSÁVEL TÉCNICA;
- 3.1.4. Para o acompanhamento de todos os serviços contratados dentro das práticas previstas no PGA serão utilizadas ferramentas automatizadas do ambiente da RESPONSÁVEL TÉCNICA sendo:
 - 3.1.4.1. A ferramenta JIRA para as atividades de Planejamento, registro do Product Backlog, Sprint Backlog, Sprint e Release, Medições em Pontos de Função, registro dos períodos de desenvolvimento, homologação e correção, e na abertura de chamados.
 - 3.1.4.2. A ferramenta GDF para o controle de Ordens de Serviço e emissão dos Termos de Aceite.



3.1.4.3. A ferramenta GIT para repositório dos artefatos gerados a partir da execução do serviço contratado.

3.1.5. A CONTRATADA poderá solicitar permissão para integrar, quando viável, seu próprio ferramental via webservice ou tecnologia disponível, ao ferramental da RESPONSÁVEL TÉCNICA, no intuito de automatizar procedimentos dando assim celeridade ao processo de acompanhamento e controle, sendo o ônus dessa integração de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.2. Proposta e Dimensionamento de Serviços (PDS)

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 (PDS), 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.

3.2.1.2. Para a elaboração da PDS, a CONTRATADA será convocada a participar, sem ônus para a CONTRATANTE, de reuniões para entendimento dos macro requisitos.

3.2.1.3. 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.

3.2.1.4. Os contratos serão firmados a partir da PDS assinada baseada no modelo definido no ANEXO V – Proposta e Dimensionamento de Serviço, que estabelece o serviço contratado e seu tamanho estimado em Pontos de Função;

3.2.1.4.1. 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.

3.2.1.4.2. A CONTRATADA deverá considerar que a PDS poderá demandar soluções de mobilidade conforme o padrão e-PINGRIO – P05008.

3.2.1.4.3. 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.



3.2.1.5. A CONTRATADA deverá identificar a necessidade de especificação mais detalhada da tecnologia a ser utilizada e descrevê-la na PDS emitida, quando possível

3.2.2. Dos serviços do 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. A Ordem de Serviço de Planejamento

3.3.1. Após a assinatura do contrato, para início dos serviços, deverá ser aberta uma Ordem de Serviço de Planejamento de acordo com atividade prevista no PGA.

3.3.2. Essa ordem de serviço inicial não será remunerada, não terá prazo e não contabilizará em qualquer indicador, porém, é obrigatória, pois através dela será formalizada a entrega dos documentos de planejamento que tem seu detalhamento descrito também no PGA.

3.3.3. Será considerada com finalizada a Ordem de Serviço de Planejamento quando os artefatos entregáveis obrigatórios tiverem sua entrega identificada pelo sistema GDF.

3.3.4. Somente após o aceite da Ordem de Serviço de Planejamento através da assinatura do TAP poderá ser aberta uma Ordem de Serviço de Execução.

3.4. Ambiente de execução e disponibilidade dos serviços

3.4.1. Do ambiente de execução para os **Lotes 1 e 2**

3.4.1.1. 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.

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



- 3.4.1.3. É facultado a RESPONSÁVEL TÉCNICA permitir ou negar a realização dos serviços de manutenção no ambiente da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE a partir da solicitação da CONTRATADA.
- 3.4.1.4. As características do ambiente tecnológico da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE estão especificadas no item 2.4.1, que trata os padrões de interoperabilidade – e-PINGRIO.
 - 3.4.1.4.1. Caso no serviço seja identificada necessidade específica da tecnologia a ser utilizada não detalhada na PDS emitida, de acordo com o item 3.2.1.5, o detalhamento deverá ser realizado no Plano de Gerenciamento de Projetos;
- 3.4.1.5. Sempre que ocorrerem mudanças no ambiente tecnológico da RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE, as mesmas serão repassadas a CONTRATADA;
- 3.4.1.6. 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;
 - 3.4.1.6.1. A RESPONSÁVEL TÉCNICA informará a mudança no prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos a contar da decisão;
- 3.4.1.7. 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;
- 3.4.1.8. 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;
- 3.4.1.9. 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;



3.4.1.10. Os softwares de apoio utilizados ou atualizados pela CONTRATADA para auxiliar na prestação do serviço deverão ser conhecidos e aprovados previamente pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;

3.4.2. Da disponibilidade do serviço para os **Lotes 1 e 2**

3.4.2.1. A CONTRATADA é responsável pela entrega do produto, e seus artefatos associados, na prestação do serviço contratado e deverá definir o modo de comunicação que utilizará e melhor lhe convir.

3.4.2.2. A CONTRATADA poderá solicitar a utilização da VPN da RESPONSÁVEL TÉCNICA para prestação dos serviços e entrega dos produtos e artefatos.

3.4.2.2.1. É facultado a RESPONSÁVEL TÉCNICA negar a solicitação de uso de sua VPN;

3.4.2.2.2. Caso seja concedida permissão de utilização da VPN da RESPONSÁVEL TÉCNICA, a CONTRATADA, frente a uma indisponibilidade ou falha da referida VPN, é responsável pela continuidade da prestação do serviço e entrega dos produtos de qualquer outra forma ou meios disponíveis, não sendo a indisponibilidade ou falha da VPN motivação para aumento de prazos estabelecidos.

3.4.2.3. Será permitido a CONTRATADA o estabelecimento de uma Linha Privada de Comunicação de Dados (LPCD) para a prestação do serviço, de total responsabilidade da mesma e sem ônus para a CONTRATANTE.

3.4.2.3.1. 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;

3.4.2.3.2. Em caso de indisponibilidade ou falha da solução de LPCD, a CONTRATADA é responsável pela continuidade do serviço e entrega dos produtos de qualquer outra forma ou meios disponíveis, não sendo a indisponibilidade ou falha da LPCD motivação para aumento de prazos já estabelecidos.

3.4.2.3.3. O link a que se refere o item 3.4.2.3 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);



3.4.2.3.4. 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.

3.4.2.3.5. 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;

3.4.2.4. Em caso de disponibilização de recursos humanos para atividades no endereço da CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA, estas ficarão responsáveis apenas por local e mobiliário, sendo o equipamento a ser utilizado pela profissional alocado de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.4.3. Da disponibilidade do serviço para o Lote 3:

3.4.3.1. A CONTRATADA é responsável pela prestação e entrega do serviço do e deverá definir o modo de comunicação dos serviços e entrega dos produtos que utilizará e melhor lhe convir.

3.4.3.2. É facultado a CONTRATADA utilizar VPN da responsável técnica para prestação dos serviços e entrega dos produtos

3.4.3.2.1. Em caso de indisponibilidade ou falha da VPN ofertada pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, a CONTRATADA é responsável pela continuidade do serviço e entrega dos produtos de qualquer outra forma ou meios disponíveis, não sendo a indisponibilidade ou falha da VPN motivação para aumento de prazos já estabelecidos.

3.4.3.3. Em caso de disponibilização de recursos humanos para atividades no endereço da CONTRATANTE ou RESPONSÁVEL TÉCNICA, estas ficarão responsáveis apenas por local e mobiliário, sendo o equipamento a ser utilizado pela profissional alocado de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.5. Prepostos e responsabilidades

3.5.1. 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:

3.5.1.1. 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 as demandas;• Apoiar a Emissão da PDS;• Aprovar PDS;• Acompanhar a elaboração do contrato;• Aprovar o Plano de Gerenciamento do Projeto;• Rever e aprovar o detalhamento das demandas no Backlog;• Estimar datas de releases e seus conteúdos;• Acompanhar o desenvolvimento dos serviços e atuar para resolver possíveis problemas;• Quando necessário, negociar modificações de escopo com a CONTRATADA;• Definir prazos para Defeitos de Nível Baixo junto a CONTRATADA;• Homologar as funcionalidades do serviço contratado;• Emitir o Termo de Aceitação do Produto (TAP);• Validar e aprovar as faturas emitidas;• Realizar pagamento das Notas Fiscais;• Emitir o Termo de 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;• Fiscalizar o cumprimento de todas as cláusulas contratuais;• Fiscalizar a entregas dos produtos dentro dos requisitos acordados;• Monitorar dos níveis de acordo de serviço;• Atestar as Notas Fiscais emitidas pela CONTRATADA;• Sugerir multas e penalidades• Realizar todas as demais atividades inerentes à fiscalização previstas na legislação;
Líder do Projeto	RESPONSÁVEL TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none">• Preposto da RESPONSÁVEL TÉCNICA;• Participar da definição do escopo junto ao gestor;• Definir especificações técnicas;• Participar da priorização das demandas junto ao gestor• Participar da validação da PDS junto ao gestor;• Participar do detalhamento das demandas no Backlog junto ao gestor;• Participar da definição das datas de releases e seus conteúdos junto ao gestor;• Avaliar a aderência de atividades e pertinência dos produtos definidos PGA considerando as particularidades do projeto;• Participar da elaboração do Plano de Gerenciamento do Projeto;• Acompanhar o desenvolvimento dos serviços, em conjunto com o Gerente de Projeto da CONTRATADA;• Informar possíveis problemas ao Gestor do Projeto;• Acompanhar o monitoramento dos níveis de acordo de serviço junto ao fiscal de contrato;• Homologar os requisitos técnicos junto aos requisitos definidos;• Indicar profissionais para recepcionar o conhecimento gerado a partir do desenvolvimento e alteração de produtos pela CONTRATADA;• Gerenciar as ações dos serviços de contagem de pontos de função, onde couber, visando sincronizar a execução dos serviços entre os fornecedores envolvidos;



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;• Emitir a PDS;• 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">• Preposto da CONTRATADA;• 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.• Elaborar o Plano de Gerenciamento do Projeto;• Detalhar as demandas no Backlog;• Participar da priorização das demandas junto ao gestor• Sugerir datas de releases e seus conteúdos;• Indicar possíveis inconsistências a partir das especificações técnicas definidas;• 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;• 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;• Resolver conflitos, em conjunto, com a equipe técnica da RESPONSÁVEL TÉCNICA;• Acompanhar o monitoramento dos níveis de acordo de serviço;• Emitir faturas;• Zelar pelo cumprimento de todas as cláusulas contratuais;• Realizar as entregas dos produtos dentro dos requisitos acordados;• Indicar possíveis inconsistências sobre atividades e produtos definidos PGA considerando as particularidades do projeto;• Informar possíveis problemas ao Gestor do Projeto;• Participar das reuniões de acompanhamento dos projetos, elaborando suas atas;• Coordenar o repasse do conhecimento adquirido e lições aprendidas, das tarefas previamente negociadas, aos técnicos indicados pela RESPONSÁVEL TÉCNICA;

Tabela 3

3.5.1.2. 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 o Termo de 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;• 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

3.6. Do Treinamento para os lotes 1 e 2

3.6.1. 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.

3.6.1.1. A infraestrutura física de treinamento é responsabilidade da CONTRATANTE e da RESPONSÁVEL TÉCNICA.

3.6.1.2. O material didático será de responsabilidade da CONTRATADA;

3.6.2. O planejamento para a execução do treinamento deverá considerar que as entregas de produtos prontos a partir de releases, de acordo com Processo de Gerenciamento Ágil, poderá demandar diversos treinamentos contemplando os produtos entregues por essas releases.

3.6.2.1. É prerrogativa do gestor a dispensa do treinamento previsto para o produto entregue na release mediante sua avaliação sobre a pertinência de treinamento para o referido produto.

3.6.2.2. Em caso de manutenção do treinamento, este deverá começar em até 10 dias úteis após a homologação dos serviços da ordem de serviço.

4. PRODUTIVIDADE E PRAZOS

4.1. Prazos

4.1.1. Devem ser estimados no Plano de Gerenciamento do Projeto (artefato com entrega prevista na Ordem de Serviço de Planejamento de acordo com o item 3.3), datas de referência de início e término de execução dos serviços, em função da quantidade de pontos de função, complexidade do produto e dos períodos de homologação dos produtos.

4.1.2. Os prazos de execução da CONTRATADA deverão observar a Taxa de Entrega Mensal, informada no Anexo VII – Modelo de Declaração de Capacidade que tem como objetivo garantir a capacidade de entrega do volume da ata como um todo, e a Taxa de Entrega Diária, estabelecida no Plano de Gerenciamento do Projeto que visa garantir a capacidade de entregas específicas de um projeto dentro de um período desejado pelo gestor.

4.1.3. O período de homologação não poderá exceder a 60% (sessenta por cento) do tempo utilizado pela CONTRATADA para desenvolvimento do produto e correção de erros identificados durante a homologação, sejam erros do próprio produto ou de seus artefatos.

4.1.3.1. 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.

4.1.4. 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.



4.1.5. 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 43.612/2017 ou outro que venha a substituí-lo, antes da efetivação do contrato.

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

4.1.6.1. O prazo máximo de execução será determinado, em dias úteis, considerando o estabelecido no item 4.2.1.

4.1.6.2. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, para organizar os recursos necessários para início dos trabalhos, sejam de infraestrutura, humanos ou logísticos.

4.1.6.2.1. Após esse prazo, todos os recursos disponibilizados para execução do serviço deverão estar à disposição da CONTRATANTE que poderá supervisioná-los a qualquer momento para fins do item 3.4.1.1.

4.1.6.3. É prerrogativa da CONTRATADA decidir pela realização ou não de atividades do processo de execução antes do prazo definido no item 4.1.6.2.

4.1.7. Quanto ao **Lote 3**:

4.1.7.1. O prazo máximo de execução será determinado, em dias úteis, considerando o estabelecido no item 4.2.2.

4.2. Taxa de Entrega

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

4.2.1.1. A empresa CONTRATADA deverá ter condições de executar todo o volume estimado da ata e deverá declarar um Taxa de Entrega Diária que minimamente permita a execução do referido volume dentro do prazo de 24 meses.

4.2.1.2. Essa declaração será o objeto do ANEXO VII – Modelo de Declaração de Capacidade, conforme estabelecido abaixo;

4.2.1.2.1. Lote 1: 5 (cinco) Pontos de Função por dia;

4.2.1.2.2. Lote 2: 36 (trinta e seis) Pontos de Função por dia;

4.2.2. Quanto ao **Lote 3**:

4.2.2.1. A taxa de entrega diária, para todas as contagens em paralelo, deverá ser no mínimo de até 150 (cento e cinquenta) pontos de função contados.



- 4.2.2.2. As atividades de contagem detalhada ou estimada, para cada demanda individual de serviço, deverão apresentar taxa de entrega de no mínimo 70 (setenta) pontos de função por dia útil;
- 4.2.3. A taxa de entrega diária informada no Anexo VII - Declaração de Capacidade do item 4.1.2 não é restritiva, sendo prerrogativa da CONTRATADA à entrega de volume maior do que o estabelecido na mesma.
- 4.2.3.1. Uma vez atingida a taxa de entrega diária informada no Anexo VII, materializada pelo somatório das taxas de entrega de contratos já celebrados, a assinatura de novos contratos ficará a critério da CONTRATADA.
- 4.2.3.1.1. Uma vez assinados novos contratos a partir do estabelecido no item 4.2.3.1, as taxas de entrega diária pactuadas por contrato, e registradas nos seus respectivos Planos de Gerenciamento de Projeto, terão supremacia sobre a taxa de entrega diária registrada no Anexo VII. A CONTRATADA deverá entregar os volumes demandados por contrato mesmo que o somatório das taxas de entrega dos mesmos supere o definido na taxa de entrega diária declarada no Anexo VII.
- 4.2.3.1.2. É prerrogativa da CONTRATADA rejeitar a abertura de novas ordens de serviço nos projetos que possuam ordens de serviço já entregues e não homologadas ou sem emissão de TAP.

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;
- 5.1.1.1. Para todos os lotes, a critério da CONTRATANTE, os indicadores apurados na primeira release de cada projeto, poderão não ter efeito sobre o pagamento da respectiva ordem de serviço, para fins de ajustes e alinhamentos iniciais.
- 5.1.2. O acompanhamento e controle do tempo dos períodos de Desenvolvimento, Homologação e Correção, para aferição dos índices de apuração dos níveis de serviço, será realizado na ferramenta JIRA, conforme item 3.1.4.1 e de acordo com o **Conceito de Pronto** da seguinte forma:
- A. O período da abertura da Ordem de Serviço até a entrega do produto e de todos os artefatos associados a ele, será considerado o **Período de Desenvolvimento**.



- B. O período que começa na entrega do produto e de todos os artefatos associados a ele, e termina no aceite funcional de todo produto pela gestor da CONTRATADA e na homologação técnica dos artefatos pelas equipes técnicas da RESPONSÁVEL TÉCNICA, será considerado o **Período de Homologação**. Somente com a entrega de todo o produto e seus artefatos previstos começará o Período de Homologação. Enquanto houver homologação em andamento do produto ou de algum de seus artefatos, o período de homologação continuará sendo contabilizado.
 - C. Caso sejam identificados erros no produto ou algum artefato seja rejeitado por qualquer área, inicia-se o **Período de Correção** até que ele seja depositado no repositório GIT dando continuidade ao período de homologação. Enquanto houver artefatos sendo corrigidos, o período de correção continuará sendo contabilizado.
 - D. A contabilização dos períodos de homologação e correção do produto e de seus artefatos poderá ocorrer concomitantemente.
 - E. O serviço só será considerado entregue quando todo o produto e seus artefatos previstos tiverem sido entregues e aceitos pelas suas respectivas áreas competentes de homologação, ou seja, livres de erros.
 - F. Todos os períodos só contabilizarão dias úteis.
- 5.1.3. Para os **Lotes 1 e 2**: os indicadores e níveis de serviços serão fundamentados conforme abaixo:
- I. Índice de Rejeição de Artefatos
 - II. Índice de Rejeição por Defeitos
 - III. Taxa de Entrega,
- sendo:
- 5.1.3.1. O Índice de Rejeição de Artefatos demonstra a relação dos artefatos (com exceção das histórias codificadas testáveis), entregues fora da qualidade acordada junto ao CONTRATANTE.
 - 5.1.3.1.1. Os descontos relativos a esse índice somente serão aplicados se na sua apuração o resultado for maior que 10% (dez por cento);

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

Onde



IRA = Índice de Rejeição de Artefatos

QAR = Quantidade de Artefatos Rejeitados (do conjunto de artefatos assinalados como obrigatórios)¹

QAO = Quantidade de Artefatos Assinalados como Obrigatórios

5.1.3.2. O Índice de Rejeição por Defeitos demonstra o somatório de defeitos encontrados nas histórias codificadas testáveis. Quanto menor este índice, maior a qualidade de atendimento da CONTRATADA. Os defeitos serão classificados como:

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

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

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

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

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

5.1.3.3. A Taxa de Entrega do indicador é a quantidade mínima de pontos de função que deverão ser produzidos e entregues para o cumprimento da Taxa de Entrega Diária acordada junto no Plano de Gerenciamento do Projeto. Esse índice é afetado quando sua apuração é menor que 90% (noventa por cento);

$$TE = \left(\frac{TFR}{TEDPGP/QDR} \right) * 100$$

Onde

TE = Taxa de Entrega;

TFR = Tamanho Final de Release (em Pontos de Função)

TEDPGP = Taxa de Entrega Diária do Plano de Gerenciamento de Projeto

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.



QDR = Quantidade de Dias Realizados (em dias úteis);

5.1.3.3.1. A apuração da Taxa de Entrega, item 5.1.3.3 só será realizada quando todas as histórias e produtos esperados na release forem entregues

5.1.3.4. 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;

5.1.3.5. Os artefatos ou histórias que vierem a afetar os índices, mesmo em caso de desistência e conseqüente remoção dos mesmos da release, continuarão contabilizados nos indicadores de rejeição.

5.1.3.6. O atendimento dos índices estabelecidos será avaliado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA, durante a execução do serviço contratado;

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

Tabela de Níveis de Serviço				
Pendência		Regime	Prazo ²	Abertura
Release				
IRD	Defeito de Nível Baixo	Sprint	Acordado ³	JIRA
	Defeito de Nível Médio	Sprint	Sprint ⁴	JIRA
	Defeito de Nível Alto	Sprint	48 horas	JIRA
Prazo de atendimento da garantia dos serviços das Ordens de Serviço (até o Aceite Definitivo do item 6.1.6)				
Não conformidades		8 X 5	<i>Sprint</i>	JIRA
Manutenção Defeitos	Corretivas Emergenciais	24 X 7	8 horas	JIRA
	Corretiva	8 X 5	72 horas	JIRA
Suporte	Item 3.4.1.8	8 X 5	24 horas	JIRA
	Problema crítico	24 X 7	5 horas	JIRA

Tabela 5

² Contado a partir da abertura do chamado

³ A ser definido pelo gestor

⁴ A correção terá que ser executada até a próxima *sprint*. Depois disso poderá ser aplicada penalidade conforme Tabela 7



- 5.1.3.7.1. O tempo de correção previsto na coluna Prazos da Tabela 5 começa a ser contado a partir da abertura do chamado.
- 5.1.3.7.2. O prazo previsto para o Defeito de Nível Baixo, classificado como “Acordado”, será definido pelo gestor desde que seja na mesma release.
- 5.1.3.7.3. O tempo de correção previsto para o Defeito de Nível Médio será até a entrega da próxima Sprint da mesma release. Depois disso poderá ser aplicada penalidade conforme Tabela 7.
- 5.1.3.7.3.1. Caso o defeito o ocorra na última Sprint planejada, deverá ser criada uma Sprint não prevista de ajuste;
- 5.1.3.8. Para as pendências 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.
- 5.1.3.9. Para abertura dos chamados, será utilizada a ferramenta JIRA da RESPONSÁVEL TÉCNICA de acordo com o item 3.1.4.1.
- 5.1.3.9.1. A CONTRATADA deverá manter, operando no regime estabelecido na Tabela 5, canais de atendimento como contingência ao JIRA, ferramenta estabelecida como principal canal de solicitações.
- 5.1.4. Para o **Lote 3** os níveis de serviço serão fundamentados conforme abaixo:
- 5.1.4.1. O índice Taxa de Entrega de Métricas 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.
- 5.1.4.2. Cada Ordem de Serviço deverá observar a taxa de entrega exigida no item 4.2.2.2 e, a partir dessa taxa de entrega, a mesma será considerada concluída no prazo ou não.
- 5.1.4.3. Os níveis de serviços, apurados individualmente para cada contrato, serão fundamentados conforme abaixo:

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

Onde



TEM^5 = Índice de Produtividade de Medição;
TFC = Tamanho Final da Contagem
QME = Quantidade Mínima Exigida conforme item 4.2.2.2
QDR = Quantidade de Dias Realizados

5.1.4.4. 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	Antes do aceite do serviço	$\geq 80\%$

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		
TE Taxa de Entrega	$\geq 80\%$ e $<89,9\%$	2% dos pontos de função da <i>release</i>
	$\geq 60\%$ e $<80\%$	3% dos pontos de função da <i>release</i>
	$\geq 50\%$ e $<60\%$	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	$< 50\%$	8% dos pontos de função da <i>release</i>
IRA Índice de Rejeição de Artefato	$> 10\%$ e $\leq 20\%$	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	$> 20\%$ e $\leq 30\%$	8% dos pontos de função da <i>release</i>
	$> 30\%$ e $\leq 40\%$	13% dos pontos de função da <i>release</i>
	$> 40\%$	21% dos pontos de função da <i>release</i>
IRD Índice de Rejeição por Defeito	> 13 e ≤ 26 pontos	5% dos pontos de função da <i>release</i>
	> 27 e ≤ 33 pontos	8% dos pontos de função da <i>release</i>
	> 34 e ≤ 40 pontos	13% dos pontos de função da <i>release</i>
	> 40 pontos	21% dos pontos de função da <i>release</i>

⁵ Todas as variáveis serão em dias úteis, arredondados para cima.



IRD Defeito de Nível Médio (dias para solução)	> 7 e <=14 dias	5% dos pontos de função da release
	> 15 e <=21 dias	8% dos pontos de função da release
	> 22 e <=28 dias	13% dos pontos de função da release
	> 28	21% dos pontos de função da release
IRD Defeito de Nível Alto (horas para solução)	> 48 e <=96 horas	5% dos pontos de função da release
	> 97 e <=144 horas	8% dos pontos de função da release
	> 145 e <=192 horas	13% dos pontos de função da release
	> 192	21% dos pontos de função da release
Garantia dos serviços das Ordens de Serviço (até o Aceite Definitivo do item 6.1.6)		
Atraso na solução da pendência		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 do não cumprimento do acordado nos SLA a partir do apurado na Taxa de Entrega, no Índice de Rejeição de Artefato e no 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 da pendência 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 da pendência 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	<80% e >=70%	8% do valor da ordem de serviço
	<70% e >=60%	13% do valor da ordem de serviço
	<60% e >=50%	21% do valor da ordem de serviço
	<50% e >=40%	34% do valor da ordem de serviço
	< 40%	55% do valor da ordem de serviço

Tabela 8

6. CONDIÇÕES DE ACEITE

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

6.1.1. O ambiente de homologação do serviço contratado deverá ser definido e disponibilizado pela RESPONSÁVEL TÉCNICA ou CONTRATANTE:

6.1.2. Formalização do Aceite:

6.1.2.1. A formalização se dará utilizando o **Conceito de Pronto**, ou seja, produto totalmente entregue sem defeitos identificados ;

6.1.2.2. Todos os artefatos previstos no PGA para aquele produto deverão ser depositados no repositório GIT após a fase de desenvolvimento do produto, de acordo com a alínea A do item 5.1.2 executada pela CONTRATADA;

6.1.2.3. Após o depósito de todos os artefatos previstos no PGA, a ferramenta GDF, integrada ao repositório GIT e a ferramenta JIRA, abrirá automaticamente pendências de homologação no JIRA, para as áreas com competência para a homologação de cada artefato;

6.1.2.4. Somente em caso de homologação e aceite dos respectivos artefatos de cada área técnica da RESPONSÁVEL TÉCNICA e da área de negócio da CONTRATANTE, a partir do fechamento das pendências de homologação abertas na ferramenta JIRA, o produto será considerado entregue.

6.1.3. Não Conformidade e Defeito



6.1.3.1. Em caso de rejeição de qualquer artefato, por qualquer área de homologação, esta abrirá uma pendência de Não Conformidade, abrindo um período de Correção para contratada.

6.1.3.1.1. A CONTRATADA do Lote 3 poderá exercer atividade de homologação no âmbito de medição de software.

6.1.3.2. Em caso de identificação de erros no software, por qualquer área de homologação, esta abrirá uma pendência de defeito, abrindo um período de Correção para contratada.

6.1.3.3. Após a correção realizada, a área que declarou a Não Conformidade ou o Defeito dará continuidade à pendência de homologação para aceite ou nova rejeição.

6.1.3.4. Após a primeira apresentação do artefato no GIT, o ciclo de

- I. Homologação pela área competente,
- II. Rejeição do artefato ou funcionalidade;
- III. Correção da Não Conformidade ou do Defeito;
- IV. Apresentação do novo artefato ou funcionalidade corrigida pela fábrica para homologação;

deverá ser repetido até rejeições não ocorrerem sendo os produtos apresentados aceitos pelas áreas competentes.

6.1.4. Prazo de assinatura

6.1.4.1. Com o produto entregue, a CONTRATANTE emitirá e assinará o Termo de Aceite do Produto (TAP) a partir da ferramenta GDF em até três dias úteis;

6.1.5. Faturamento

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

6.1.5.2. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal / fatura conforme os valores da TAP emitida pelo sistema GDF.

6.1.5.3. Em caso de discordância, a CONTRATADA solicitará uma revisão dos cálculos de pagamento a CONTRATANTE.

6.1.6. Emissão do Termo de Encerramento – Aceite Definitivo - TE-D

6.1.6.1. Não havendo nenhuma Ordem de Serviço pendente, ao término da execução do contrato, será emitido o TE-D, identificando o “Aceite Definitivo” do serviço contratado;



6.1.6.1.1. Na hipótese do item anterior, o prazo para assinatura do TE-D deverá ser de até 20 (vinte) dias úteis;

6.1.6.2. Após a assinatura do Aceite Definitivo, inicia-se prazo de 3 (três) meses de Garantia de Execução do Serviço para eventuais correções de defeitos nos produtos entregues;

6.1.6.2.1. Durante o período de garantia, após a assinatura do TE-D, todas as verificações de erro serão responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ainda que a origem do erro não advenha do desenvolvimento ou manutenção realizada pela CONTRATADA.

6.1.6.2.2. Os prazos de garantia após a assinatura da TE-D serão:

Prazo de atendimento da garantia (após o Aceite Definitivo do item 6.1.6)				
	Pendência	Regime	Prazo	Abertura
Defeitos	Corretivas Emergenciais	24 X 7	8 horas	JIRA
	Corretiva	8 X 5	72 horas	JIRA

Tabela 9

6.2. Fluxos de Contagens e Aceite do Lote 3 (Métricas)

6.2.1. A CONTRATADA deverá executar dois fluxos para execução dos serviços do Lote 3: um para a contagem de serviços prestados por uma Fábrica de Software (contratada para serviços do Lote 1 e 2) e outro para contagens dos sistemas legados existentes.

6.2.2. Aceite de contagem dos serviços de Fábrica de Software

6.2.2.1. Formalização

6.2.2.1.1. Após o período de desenvolvimento da release, de acordo com alínea A do item 5.1.2 e a entrega de artefatos pela Fábrica de Software, o sistema GDF abrirá uma pendência do tipo Aquisição de Métricas na ferramenta JIRA;

6.2.2.1.2. A CONTRATADA deverá analisar artefatos entregues pela Fábrica de Software e avaliar a condição dos mesmos quanto a servirem de insumo para a contagem.

6.2.2.1.2.1. Identificando qualquer insuficiência, a CONTRATADA deverá indicar no JIRA o(s) artefato(s) e as razões da insuficiência para contrarrazões ou ajustes da Fábrica de Software.



6.2.2.1.2.2. Havendo condições de se realizar a contagem com os artefatos apresentados, a CONTRATADA deverá registrar na ferramenta JIRA sua concordância.

6.2.2.1.3. Será aberta uma ordem de serviço de contagem no GDF;

6.2.2.1.4. A CONTRATADA realizará a contagem e registrará o resultado na ferramenta JIRA provendo a memória de cálculo.

6.2.2.1.4.1. Em caso de discordância sobre o resultado apresentado, a Fábrica de Software, executora do serviço do Lote 1 ou do Lote 2, poderá questionar o resultado e apresentar suas razões.

6.2.2.1.4.2. A CONTRATADA deverá analisar as razões apresentadas pela Fábrica de Software

6.2.2.1.4.2.1. Caso a CONTRATADA aceite as razões apresentadas pela Fábrica de Software, o valor será ajustado para o valor indicado pela mesma e finalizar a pendência.

6.2.2.1.4.2.2. Caso a CONTRATADA rejeite parte ou a totalidade das razões apresentadas pela Fábrica de Software, ela deve apresentar suas contrarrazões, realizar ajustes no que couber e finalizar a pendência.

6.2.2.1.5. Após o fechamento da pendência de Aquisição de Métricas aberta no JIRA, deverá ser emitida o TAP.

6.2.2.2. Prazo de assinatura

6.2.2.2.1. O prazo máximo para assinatura do TAP pela CONTRATANTE deverá ser de até 10 (dez) dias úteis;

6.2.2.3. Faturamento

6.2.2.3.1. Como condição para emissão da nota fiscal / fatura, a CONTRATADA deverá juntar ao documento fiscal, o TAP correspondente a Ordem de Serviço para faturamento;

6.2.2.3.2. 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.

6.2.2.4. Emissão do Termo de Encerramento – Aceite Definitivo (TE-D)



- 6.2.2.4.1. Na entrega do serviço contratado, ao término de sua execução, depois de validado e aprovado pelo Gestor do Projeto, será emitido o TE-D, identificando o “Aceite Definitivo” do serviço contratado;
- 6.2.2.4.2. Não havendo nenhuma OS pendente, o prazo para assinatura do TE-D deverá ser de até 20 (vinte) dias úteis;
- 6.2.2.4.3. Após o Aceite Definitivo, inicia-se o prazo de 3 (três) meses de Garantia de Execução do Serviço;

6.2.2.5. Auditoria

- 6.2.2.5.1. A RESPONSÁVEL TÉCNICA reservará para si o direito de apenas validar ou refazer totalmente qualquer contagem realizada, sobre qualquer produto, a qualquer tempo, seja por amostragem ou mesmo o total das contagens.
- 6.2.2.5.2. Em caso de não concordância da RESPONSÁVEL TÉCNICA com valores apresentados em alguma contagem, a CONTRATADA terá 2 dias para apresentar sua argumentação a partir da notificação.
- 6.2.2.5.3. As justificativas apresentadas serão analisadas pela RESPONSÁVEL TÉCNICA.
 - 6.2.2.5.3.1. Caso haja concordância com a argumentação apresentada, o ponto de auditoria será encerrado.
 - 6.2.2.5.3.2. Caso seja mantida a condição de não concordância, a CONTRATADA sofrerá multa no valor da diferença identificada entre a contagem da CONTRATADA e da RESPONSÁVEL TÉCNICA acrescida de 20% sobre o valor da referida diferença.

6.2.3. Fluxo de Aceite para contagem do legado Lote 3 (Métricas)

6.2.3.1. Formalização

- 6.2.3.1.1. Será aberta uma demanda no JIRA do tipo Aquisição de Métricas;
- 6.2.3.1.2. A CONTRATADA deverá analisar insumos entregues pela CONTRATANTE e/ou RESPONSÁVEL TÉCNICA e avaliar a condição dos mesmos quanto a servirem de insumo para a contagem.
 - 6.2.3.1.2.1. Identificando qualquer insuficiência, a CONTRATADA deverá indicar no JIRA o(s) artefato(s) e as razões da insuficiência para contrarrazões ou ajustes da Fábrica de Software.



6.2.3.1.2.2. Havendo condições de se realizar a contagem com os artefatos apresentados, a CONTRATADA deverá registrar na ferramenta JIRA sua concordância.

6.2.3.1.3. O gestor abrirá uma ordem de serviço de contagem no GDF;

6.2.3.1.4. A CONTRATADA realizará a contagem e registrará o resultado na ferramenta JIRA.

6.2.3.1.5. A RESPONSÁVEL TÉCNICA deverá avaliar o resultado da contagem.

6.2.3.1.5.1. Em caso de discordância, deverá rejeitar e apresentar suas razões na ferramenta JIRA. A CONTRATADA deverá apresentar suas contrarrazões.

6.2.3.1.5.2. Caso a RESPONSÁVEL TÉCNICA aceite as contrarrazões da CONTRATADA, ela deve lançar no JIRA o resultado da contagem da CONTRATADA e fechar a pendência;

6.2.3.1.5.3. Caso a RESPONSÁVEL TÉCNICA rejeite as contrarrazões da CONTRATADA, ela deve realizar o ajuste no resultado e fechar a pendência no JIRA.

6.2.3.2. Prazo de assinatura

6.2.3.2.1. O prazo máximo para assinatura do TAP pela CONTRATANTE deverá ser de até 10 (dez) dias úteis;

6.2.3.3. Faturamento

6.2.3.3.1. Como condição para emissão da nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá juntar ao documento fiscal, o TAP correspondente a Ordem de Serviço para faturamento;

6.2.3.3.2. 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.

6.2.3.4. Emissão do Termo de Encerramento – Aceite Definitivo (TE-D)

6.2.3.4.1. Na entrega do serviço contratado, ao término de sua execução, depois de validado e aprovado pelo Gestor do Projeto, será emitido o TE-D, identificando o “Aceite Definitivo” do serviço contratado;



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

6.2.3.4.3. Após o Aceite Definitivo, inicia-se o prazo de 3 (três) meses de Garantia de Execução do Serviço;

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

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

7.2.1.2. 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 10

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 projetos;

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 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 3.5.1;
- 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 11

- 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\$ 10.826,25	R\$ 7.876,02	R\$ 12.857,62	R\$ 13.197,00	R\$ 10.519,96
Arquiteto de Software		R\$ 7.536,24	R\$ 10.276,89	R\$ 9.263,00	R\$ 9.025,38
Analista de Requisitos	R\$ 6.018,02	R\$ 5.033,82	R\$ 6.386,73	R\$ 6.974,00	R\$ 6.103,14
Líder Técnico	R\$ 5.887,61		R\$ 5.861,16		R\$ 5.874,39
Analista de Suporte	R\$ 3.597,85		R\$ 3.773,44	R\$ 5.098,00	R\$ 3.685,65
Analista de Métricas		R\$ 2.084,76		R\$ 3.887,00	R\$ 2.084,76
Administrador de dados	R\$ 6.090,91	R\$ 4.185,87	R\$ 6.711,60	R\$ 6.892,00	R\$ 5.662,79
Gerente de Configuração					
Programador/Desenvolvedor	R\$ 5.107,71	R\$ 5.756,51	R\$ 5.457,16	R\$ 5.500,00	R\$ 5.440,46
Testador					
Analista de Teste		R\$ 2.535,72	R\$ 4.960,35	R\$ 4.398,00	R\$ 3.748,04

Tabela 12



- Fonte 1: <https://www.salario.com.br/>
- Fonte 2: <https://www.catho.com.br/>
- Fonte 3: <https://www.salariobr.com.br/>
- Fonte 4: <https://www.glassdoor.com.br/>
- Fontes consultadas em 25/06/2019.
- Alguns cargos podem possuir nomenclatura diferente nas fontes consultadas
- Não foram identificados alguns perfis para a fontes consultadas

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 prestar garantia do produto entregue como um todo pelo período de 3 (três) meses, com início previsto na assinatura do “Aceite Definitivo” do Serviço Contratado, correções de erros ou falhas decorrentes da realização dos serviços que prestou durante o período de vigência do contrato, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;
- 9.1.2.1. A CONTRATADA será responsável pela análise do problema durante o período de garantia após o Aceite Definitivo e está não será objeto de remuneração para a CONTRATANTE mesmo em casos que a origem do problema não tenha sido em função de produtos entregues.

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 para realização do item 10 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.
- 11.1.5. Caso o beneficiário da ata receba qualquer dos insumos acima, deverá observar, no que couber, os subitens anteriores.

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
 - 12.1.3.1. Para demonstração da exequibilidade a LICITANTE deverá preencher, para cada um dos seus serviços ofertados, a Planilha de Composição de Custos, que é anexo do edital. O documento deve ser apresentado 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 Composição de Custos, anexo do edital, deve estar compatível com os valores pagos pelo mercado para profissionais de nível sênior, conforme especificado na Tabela 12 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 Composição de Custos, 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 pertinentes conforme disposto na própria planilha, para cada um dos itens, de interesse da LICITANTE, 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.

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 3.5.1 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 3.5.1 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 3 do item 3.5.1 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 e CONTRATANTE, 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 3.4.2 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 co-responsabilidade 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, 2.4.4.10, 3.1.1, 3.1.4, 4.1.6.2, 8.1.9, 10) e conteúdo dos Anexos ao Termo de Referência, ensejará a aplicação das penalidades especificadas, por parte da gestora da ata de registro de preço, 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 suas próprias 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 e Analista de Suporte.
 - 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.
- 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;

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: Um artefato entregue é aceito pelo agente homologador competente.

Defeito: Falha identificada pelo homologador competente no pacote de software entregue.

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.

Garantia: é o período que cobre os serviços prestados e seus relativos produtos que começa com a entrega dos produtos estabelecidos nas ordens de serviço e termina após três meses da assinatura do Termo de Aceite Definitivo.

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;



Não Conformidade: Status dado a um artefato entregue e rejeitado pelo homologador competente.

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 III.a Roteiro de métricas da Iplanrio
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 13

IPLANRIO

Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Nome: _____

Matrícula: ____/____-____

Diretoria/Gerência: _____

Wesley da Cunha Nascimento
Supervisor I – IplanRIO
45/622.997-2

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



PREFEITURA DA CIDADE DO
RIO DE JANEIRO

**EMPRESA MUNICIPAL
DE INFORMÁTICA**

Termo de Referência

Fábrica de Software