Sumário

[**1.** **Sobre o(s) CONTRATANTE(s)** 2](#_Toc157697289)

[**2.** **Justificativa** 3](#_Toc157697290)

[**3.** **Definições** 3](#_Toc157697291)

[**4.** **Objeto** 4](#_Toc157697292)

[**5.** **Detalhamento do Objeto** 4](#_Toc157697293)

[**6.** **Serviços de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva)** 8](#_Toc157697294)

[**7.** **Serviços de Sustentação (Manutenção Corretiva)** 12](#_Toc157697295)

[**8.** **Níveis de Serviço e Penalidades** 14](#_Toc157697296)

[**9.** **Local de prestação dos serviços e entrega dos produtos** 15](#_Toc157697297)

[**10.** **Despesas de deslocamentos** 16](#_Toc157697298)

[**11.** **Adoção de ferramentas e softwares** 16](#_Toc157697299)

[**12.** **Cláusulas de Segurança** 16](#_Toc157697300)

[**13.** **Qualificação Técnica** 27](#_Toc157697301)

[**14.** **Do Sigilo e do direito autoral** 27](#_Toc157697302)

[**15.** **Proposta de Valor e Pagamentos** 29](#_Toc157697303)

[**16.** **Da Gestão do Contrato** 30](#_Toc157697304)

[**17.** **Das Fontes de Recursos** 30](#_Toc157697305)

[**18.** **Do Prazo de Vigência** 30](#_Toc157697306)

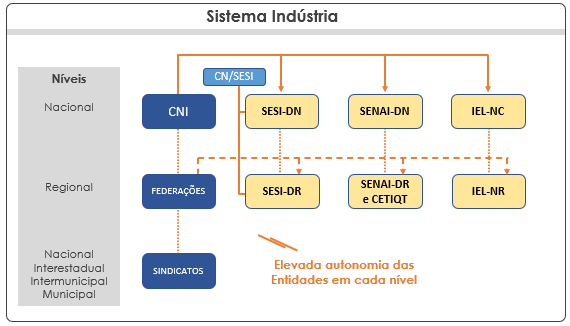
**ANEXO I – *TERMO DE REFERÊNCIA (TR)***

# **Sobre o(s) CONTRATANTE(s):**

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI e o Serviço Social da Indústria - SESI são entidades vinculadas ao Sistema Confederativo de Representação Sindical da Indústria, liderado pela Confederação Nacional da Indústria – CNI.

O SENAI é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de desenvolver formação profissional, pesquisas tecnológicas e serviços tecnológicos à indústria, composto dos seguintes órgãos: Conselho Nacional, Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal) e Centro Tecnológico da Indústria Química e Têxtil – CETIQT. A finalidade do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62 e atualizado pelo Decreto nº 6.635, do Presidente da República, no dia 5/11/2008.

O Serviço Social da Indústria - SESI é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de realizar educação, saúde, lazer e responsabilidade social, composto dos seguintes órgãos: Conselho Nacional, Departamento Nacional (SESI/DN), e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A finalidade do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65, atualizado pelo Decreto 6.637/2008.



* 1. Contratantes:

Os CONTRATANTES, doravante denominados CONTRATANTE, serão os Departamentos Nacionais do SENAI e do SESI dentro da Unidade Observatório Nacional da Indústria (ONI), e os serviços contratados serão para uso e benefício próprio, assim como para uso e benefício de todos os demais órgãos que integram o SENAI e o SESI.

# **Justificativa:**

O Observatório Nacional da Indústria, em sua concepção de atuação figital, possui um ambiente físico singular, denominado “Sala de Situação” onde são realizadas apresentações de impacto com conteúdos específicos desenvolvidos pelo time para públicos estratégicos das Entidades.

Nesse ambiente que está na vanguarda da tecnologia, o speaker precisa ter autonomia para navegar de modo rápido, intuitivo, dinâmico e seguro em todos os conteúdos dos produtos de inteligência desenvolvidos pelo Observatório. Garantindo a construção de uma jornada personalizada e customizada para o interesse de cada audiência.

Os conteúdos são acessados através de um tablet (Android) e de um óculos de realidade mista. Esses conteúdos são dispostos em um telão de led curvo 8K de 13X4 metros, utilizando engenharia audiovisual de ponta, e conteúdos que são acessados e consumidos vindos de múltiplas workstations, conectadas e gerenciadas por uma workstation “central” com um software específico, chamado Resolume, para gestão de conteúdo para grandes formatos.

Atualmente a operação segue em funcionamento com a utilização de scripts e de políticas de segurança específicas nos equipamentos. O que torna a atualização complexa do ponto de vista operacional, instável por questões de atualizações de segurança interna e do SO e fora dos padrões de segurança institucionais.

Dada a sensibilidade e as peculiaridades da operação, faz-se necessário a contratação de empresa com expertise para desenvolvimento de solução sólida, escalável, que garanta a Experiência do Usuário, a consistência, a rapidez, a gestão dos conteúdos e a segurança do consumo dos conteúdos dentro do deste ambiente.

# **Definições:**

* 1. DESENVOLVIMENTO: todas as ações necessárias para desenvolver e entregar a primeira versão ou módulo de uma aplicação.
  2. SUSTENTAÇÃO (MANUTENÇÃO EVOLUTIVA): necessidade de introdução de modificações nos sistemas para melhorar seu desempenho, para ampliar sua utilidade e suportar novas necessidades de negócio, de informações gerenciais, de otimização de processos, dentre outras.
  3. SUSTENTAÇÃO (MANUTENÇÃO CORRETIVA): todas as ações necessárias a serem empregadas para fins de manutenção do sistema, com o objetivo de correção de bugs, erros, não conformidades, problemas (sejam eles funcionais ou não funcionais - indisponibilidades, lentidões, etc) e apuração especial – que são serviços executados para corrigir problemas de dados incorretos na base do sistema, atualização de dados, extração de dados em arquivos ou planilhas, geração de consulta ou scripts que não demandem programação de código.
  4. Sobre a plataforma de *Low Code*:
     1. Entende-se por ferramenta de desenvolvimento em plataforma *Low Code* Outsystems a plataforma utilizada pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria – ENSI, para criação de sistemas ou aplicativos com a utilização mínima de código-fonte.

# **Objeto:**

* 1. O objeto deste Termo de Referência é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Desenvolvimento de sistema, na modalidade escopo aberto (contemplando: planejamento, especificação/detalhamento, desenvolvimento, testes, integrações, plano de Go Live e documentação do sistema), e serviços de Sustentação (manutenção corretiva e evolutiva). Os serviços serão prestados para o **Sistema de Controle de Apresentações da Sala de Situação do Observatório**, **de acordo com a arquitetura descrita no ANEXO IE - Arquitetura do Sistema Controle de Apresentações ONI** de acordo com as tecnologias a serem descritas a seguir.
     1. O Desenvolvimento e a Sustentação serão na plataforma de desenvolvimento *Low Code* chamada OutSystems, versão 11 ou superior.
     2. Os serviços serão realizados sob demanda e remunerados segundo a métrica de ponto de função, sem garantia de consumo mínimo e mediante a sua efetiva realização.
     3. A estimativa de pontos de função para a realização dos serviços descritos neste termo de referência é de até **500 quinhentos Pontos de Função** pontos de função para o período da contratação.

# **Detalhamento do Objeto:**

* 1. Os serviços somente serão executados após autorizado formal do CONTRATANTE, respeitando os Níveis de Serviço descritos no item ‘8. Níveis de Serviço e Penalidades:’ deste termo de referência.
  2. Medição dos pontos de função:
     1. Os serviços de Desenvolvimento e Sustentação serão aferidos e remunerados a partir de seu tamanho funcional, em pontos de função. Para tanto, para esta aferição, deverão ser utilizadas as regras descritas no:
        1. Manual de Práticas de Contagem (ou Counting Practices Manual – CPM, versão 4.3.1.) fornecido pelo IFPUG (International Function Point Users Group) ou versão mais recente, em vigor.
        2. Netherlands Software Metrics Users Associations – NESMA [2005], ou versão mais recente, em vigor.
        3. ANEXO IB - Guia de Métricas da Superintendência de Tecnologia da Informação – STI deste Termo de Referência.

1. O CONTRATANTE se reserva o direito de alterar o seu Guia de Métricas STI a qualquer tempo, encaminhando a nova versão à CONTRATADA, que deverá adotá-la para as novas demandas.
2. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos, a partir do envio de nova versão do Guia, para adequar os seus serviços frente as novas regras apresentadas na nova versão do documento enviado.
3. Estas alterações no Guia de Métricas serão realizadas pelo CONTRATANTE desde que não impactem no valor da contratação, de maneira a onerar desarrazoadamente CONTRATADA e/ou CONTRATANTE.
   * + 1. As quantidades previstas no objeto são meramente estimadas, não obrigando o CONTRATANTE à contratação de sua integralidade e nem direito de contratação por parte da empresa vencedora do certame.
   1. A infraestrutura (hospedagem, ambientes e serviços de hosting) e serviços de suporte ao usuário final do(s) sistema(s) (atendimento ao cliente) são de responsabilidade do CONTRATANTE e não fazem parte do escopo da contratação descrita neste documento.
      1. Além disso, a contratação da plataforma *Low Code* Outsystems e seu licenciamento também são de responsabilidade do CONTRATANTE e não fazem parte do escopo da contratação descrita neste documento.
   2. Padrões:
      1. A CONTRATADA se compromete a conhecer e obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, constantes nos ANEXO IA – Manual de Desenvolvimento Seguro, ANEXO IE - Arquitetura do Sistema Controle de Apresentações ONI e versão 11 ou superior do Outsystems, de modo a:
         1. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
         2. Tomar ciência das metodologias, procedimentos e normas internas, padrões, soluções tecnológicas e recomendações de boas práticas para desenvolvimento e segurança da informação em uso nas instalações do CONTRATANTE;
         3. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos padrões, produtos e versões utilizados pelo CONTRATANTE, cabendo a este tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso nos ambientes do CONTRATANTE.
         4. Adquirir e operacionalizar as ferramentas e tecnologias adotadas pelo CONTRATANTE, em seus ambientes, incluindo as versões “cliente”, às suas expensas e sem quaisquer custos para o CONTRATANTE, conforme ambiente de desenvolvimento do CONTRATANTE.
      2. Para execução dos serviços contratados, a CONTRATADA está impedida de utilizar qualquer ferramenta com versão distinta daquela utilizada pelo CONTRATANTE, sem prévia autorização formal, pela necessidade imperiosa de manter a total compatibilidade entre o ambiente operacional do CONTRATANTE, detalhado neste documento, com aquele utilizado pela CONTRATADA.
   3. Entregas:
      1. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios que comprovem as execuções parciais e finais das entregas em conjunto com as respectivas documentações negociais e técnicas para aceite pelo CONTRATANTE. Os relatórios e documentos devem ser apresentados nas reuniões status periódicas ao longo da prestação dos serviços e em outros momentos, conforme definido pelo CONTRATANTE.
      2. Artefatos técnicos exigidos para as entregas:
         1. A CONTRATADA deverá encaminhar para o CONTRATANTE, ao final de cada entrega, toda a documentação técnica e funcional (artefatos), inclusive os códigos-fonte de quaisquer desenvolvimentos do referido projeto.
4. As entregas serão formalizadas por meio de Termo de Aceite de Homologação emitido e assinado pela CONTRATADA e enviado para o CONTRATANTE para assinatura.
   * + 1. Todo componente ou funcionalidade criado e entregue deve possuir documentação necessária para entendimento da equipe de negócio e técnica do CONTRATANTE.
       2. O Architecture Canvas Outsystems trata-se de documento negócio e técnico obrigatório a ser elaborado e mantido pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.
5. A sua elaboração e manutenção deverá seguir os padrões do fabricante Outsystems, dispostos no seu site: <https://success.outsystems.com/Documentation/Best_Practices/Architecture/Designing_the_Architecture_of_Your_OutSystems_Applications/The_Architecture_Canvas>.
6. As novas versões do Architecture Canvas Outsystems elaboradas pela CONTRATADA serão validadas pelo CONTRATANTE, considerando-se as regras do fabricante Outsystems e ferramental indicado para verificação (quando possível).
7. A obrigatoriedade deste Architecture Canvas Outsystems não supri ou substitui a necessidade de documentos técnicos e negociais descritos na seção ‘5.5.2.2’.
   * + 1. A CONTRATADA deverá manter a documentação atualizada durante toda a vigência do contrato.
       2. O controle de versão dos códigos-fonte, artefatos, componentes e documentos de negócio e técnicos que forem produzidos pela CONTRATADA deverão ser feitos pela ferramenta de controle de versão, utilizada pelo CONTRATANTE.
       3. Todos os projetos e artefatos deverão ser desenvolvidos e armazenados no servidor Outsystems licenciado pelo CONTRATANTE.
   1. As comunicações entre as equipes do CONTRATANTE e da CONTRATADA se darão em língua portuguesa durante a prestação dos serviços de desenvolvimento e sustentação.
   2. Garantia dos serviços:
      1. A CONTRATADA deverá fornecer garantia de 90 (noventa) dias para quaisquer funcionalidades que tenham sido objeto de seus serviços de desenvolvimento e/ou sustentação. Este prazo será contado a partir do pagamento dos serviços relacionados a aquela funcionalidade.
         1. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.
   3. Horários de prestação dos serviços:
      1. A prestação dos serviços descritos neste termo de referência deverá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, horário de Brasília/DF, de segunda-feira a sexta-feira, excluindo-se os dias de feriados nacionais oficiais, respeitando os Níveis de Serviço descritos no item ‘8. Níveis de Serviço e Penalidades:’ deste termo de referência.
   4. Propriedade das Entregas:
      1. Todos os códigos oriundos dos serviços de desenvolvimento e sustentação e, bem como, todas as demais entregas previstas neste Termo de Referência são de propriedade exclusiva do CONTRATANTE.

# **Serviços de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva):**

Estes serviços compreenderão:

* 1. Planejamento:
     1. Em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato será realizada reunião de Kick-off do Projeto que contará com a participação de recursos técnicos e de gestão da CONTRATADA e CONTRATANTE. Nesta reunião, serão alinhadas questões de metodologia, estratégias de execução dos serviços, papéis dos stakeholders, objetivos e prazos do projeto.
        1. A reunião de kick-off será realizada remotamente.

1. Considerando situações de exceção CONTRATANTE e CONTRATADA poderão acordar reunião de kick-off na modalidade presencial, na sede da contratada.
   * 1. Os serviços de desenvolvimento deverão ser executados pela CONTRATADA somente depois que as ações de planejamento previstas sejam realizadas e aprovados pelo CONTRATANTE.
        1. Na hipótese de desvios na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá demonstrar a causa e apresentar um plano de ação com as medidas corretivas e os impactos gerados, que deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE.
        2. A CONTRATADA deverá promover o acompanhamento da execução física das atividades e tarefas, das entregas, a gestão da qualidade e a atualização dos riscos.
     2. Método de Gestão:
        1. Descrito no ANEXO IC - Método de Gestão.
     3. O planejamento não poderá acarretar custos adicionais para o CONTRATANTE. Não deve haver consumo de pontos de função e nem de outra dimensão do contrato para sua remuneração. Ou seja, seus custos já devem ser previstos pela CONTRATADA e inseridos na composição de preço dos serviços contratados.
   1. Especificação/Detalhamento:
      1. Entende-se por Especificação/Detalhamento, as atividades a serem realizadas pela CONTRATADA com o objetivo de definir e executar as estratégias para elaboração e refinamento dos processos e regras de negócio que os Sistemas deverão atender. É uma atividade que engloba, dentre outros itens que poderão ser acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA, a compreensão e elaboração dos itens a seguir pela CONTRATADA:
2. Fluxos de processos e fluxos de trabalho.
3. Identificação e documentação das histórias de usuários com as respectivas regras de negócios e seus critérios de aceite.
4. Formulação de requisitos e construção de protótipos funcionais necessários para desenvolvimento do sistema.
5. Também, dentre outras atividades que poderão ser acordadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA, compreende:

* Realizar discussões sobre os processos de operação e gestão dos sistemas.
* Analisar os sistemas atuais e fontes de dados cujos dados serão migrados e/ou integrados com o sistema a ser desenvolvido.
* Documentar processos, histórias de usuários, requisitos, regras e responsáveis.
  + 1. O CONTRATANTE não dispõe de documentação de negócio atualizada com o descritivo de fluxos e regras a serem implementados no(s) sistema(s). Por isso, esta contratação é do tipo escopo aberto sendo estimado volume de pontos de função para execução dos serviços de desenvolvimento e sustentação (manutenção corretiva e evolutiva).
    2. As mudanças nos processos de trabalho, fruto de otimização e adequação às funcionalidades a serem desenvolvidas, deverão ser aprovadas previamente pelo CONTRATANTE.
    3. A CONTRATADA deverá elaborar / refinar / detalhar / completar Histórias de Usuários identificando requisitos, regras, critérios de aceite e responsáveis.
    4. O CONTRATANTE deverá aprovar as histórias de usuários antes de serem desenvolvidas.
    5. A CONTRATADA será remunerada, em pontos de função, pelas Especificações/ Detalhamentos conforme regras descritas no ANEXO IB - Guia de Métricas da STI deste Termo de Referência.
  1. Desenvolvimento:
     1. Nesta etapa, a CONTRATADA deverá construir e implementar os fluxos de processos e histórias de usuário compreendidas / elaboradas / complementadas / refinadas / detalhadas nas etapas anteriores, pelo Analista de Requisitos da CONTRATADA.
     2. O(s) sistema(s) a ser(em) desenvolvido(s) e/ou sustentado(s) e os dados registrados neste(s), serão de propriedade e uso(s) exclusivos do CONTRATANTE. Sua utilização e/ou reprodução total e/ou parcial requererá autorização prévia do CONTRATANTE.
     3. Todas as atividades necessárias para execução do serviço de desenvolvimento de sistemas deverão ser enviadas para apreciação e aprovação da CONTRATANTE.
     4. A simples entrega dos produtos pela CONTRATADA e o recebimento pelo CONTRATANTE não implica diretamente em sua aceitação final.
        1. Caso o produto entregue esteja em desacordo com o especificado, ou ainda apresente inconsistências detectadas ao longo das validações, o CONTRATANTE deverá rejeitá-lo, devendo a CONTRATADA, por sua conta e risco, promover a substituição ou adequação, não eximindo, entretanto, a apuração dos Acordos de Níveis de Serviço e a consequente aplicação das penalidades previstas no contrato.
     5. O encerramento do serviço de desenvolvimento será feito com a assinatura do Termo de Encerramento emitido e assinado pela CONTRATADA e enviado para o CONTRATANTE para assinatura. Este documento deverá ser enviado após conclusão e homologação da etapa de desenvolvimento do sistema em conformidade ao planejamento definido e observando-se as especificações técnicas e funcionais contidas neste documento e seus anexos.
        1. A CONTRATADA, ao final do serviço de desenvolvimento, deverá entregar a documentação necessária para configuração do ambiente onde o sistema ficará hospedado de forma que a equipe técnica do CONTRATANTE possa realizar novamente a implantação de todos os componentes englobados por tal sistema.
        2. Demais documentações e artefatos negociais e técnicos acordados entre o CONTRATANTE e CONTRATADA também deverão ser entregues ao CONTRATANTE ao final do serviço de desenvolvimento. A entrega destas documentações e artefatos devem ser compreendidas como requisito obrigatório para assinatura do Termo de Encerramento.
        3. Devido ao caráter contínuo do serviço de sustentação (manutenção evolutiva), não se enquadra a emissão de Termo de Encerramento.
     6. Padrão de Desenvolvimento:
        1. O(s) sistema(s) a ser(em) desenvolvido(s) dever(ão) estar acordo com o padrão arquitetural descrito no documento ANEXO IE - Arquitetura do Sistema Controle de Apresentações ONI.
     7. No ANEXO ID - Time de Atendimento ao Contrato estão descritos os requisitos de time para atendimento aos serviços descritos neste Termo de Referência.
  2. Testes:
     1. Entende-se por testes as ações que visam verificar a conformidade do comportamento do software com os requisitos funcionais e não funcionais definidos e com requisitos de qualidade.
     2. A CONTRATADA deverá realizar todos os testes necessários com o objetivo de validar os fluxos de processos e critérios de aceite de todas as histórias de usuários que forem aprovadas pelo CONTRATANTE.
        1. Caberá à CONTRATADA resolver todos os problemas encontrados antes de disponibilizar o sistema para validação do CONTRATANTE.
     3. Conforme necessidades do CONTRATANTE, poderão ser acordados com a CONTRATADA realização de tipos de testes específicos, tais quais:

1. Testes unitários.
2. Testes integrados.
3. Teste de usabilidade.
4. Testes funcionais.
5. Teste de integração.
6. Testes de performance.
7. Testes de carga e estresse.
8. Teste de estabilidade.
9. Teste de regressão.
10. Teste de segurança.
    * 1. CONTRATADA será remunerada, em pontos de função, pelos Testes conforme regras descritas no ANEXO IB - Guia de Métricas da STI.
    1. Integrações:
       1. Entende-se por integrações o processo de criação e adequação das rotinas (APIs) de consumo, transformação e exposição de dados para o(s) sistema(s) objeto(s) deste Termo de Referência.
          1. Inclui-se também a atualização da documentação das APIs (quando ela existir).
       2. Caberá à CONTRATADA a realização das seguintes atividades:
11. Elaborar o plano de integração.
12. Documentar as necessidades e interfaces de integração entre o(s) sistema(s) inseridos no contexto deste Termo de Referência e os sistemas legados.
13. Desenvolver e implementar as integrações.
14. Documentar as rotinas e desenvolvimento das integrações.
15. Testar as integrações.
16. Realizar a transição das rotinas de integração para ambiente de produção.
    * 1. Será de responsabilidade da CONTRATADA implementar e desenvolver as integrações, sendo remunerada pelo desenvolvimento em pontos de função, conforme regras descritas no ANEXO IB - Guia de Métricas da STI.
      2. Outras atividades de integração, além do seu desenvolvimento (por exemplo, elaboração de documentos e suas atualizações), não acarretará cobranças adicionais. Os custos destas ações devem estar embutidos na remuneração do desenvolvimento das integrações que será realizada em pontos de função.
    1. GO LIVE - Preparação para entrada em produção.
       1. Caberá à CONTRATADA as seguintes atividades:
17. Planejar os cut-overs e elaborar o Plano de Contingência, em conjunto com o CONTRATANTE.
18. Realizar a reuniões (podendo ser remotamente) de Go/NoGo junto com o CONTRATANTE.
19. Ajustar possíveis inconsistências no sistema.
20. Elaborar a documentação de finalização do projeto (quando se tratar da finalização do serviço de desenvolvimento ou finalização do contrato).
    * 1. O planejamento e execução do Go Live não poderão acarretar custos adicionais para o CONTRATANTE. Não deve haver consumo de pontos de função e nem de outra dimensão do contrato para sua remuneração. Ou seja, seus custos já devem ser previstos pela CONTRATADA e inseridos na composição de preço dos serviços contratados.
    1. Produtividade.
       1. Havendo backlog de produto com Contagem Estimativa de Pontos de Função – CEPF, maior ou igual a **32** pontos de função a produtividade da sprint de desenvolvimento deverá ser no mínimo igual a **32** pontos de função. Se o backlog do produto for menor do que os **32** pontos, a produtividade da Sprint deverá ser o tamanho da CEPF deste backlog.
       2. Mais detalhes sobre a execução e gestão dos serviços de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva), estão descritos no ANEXO IC - Método de Gestão.

# **Serviços de Sustentação (Manutenção Corretiva):**

* 1. Manutenção Corretiva:
     1. Os serviços de sustentação (manutenção corretiva) serão prestados para:
        1. Aquelas funcionalidades do(s) sistema(s) desenvolvido(s) no âmbito deste Termo de Referência e que já tiver(em) concluído o seu período de garantia (com os ajustes necessários também finalizados);
        2. Sistemas e/ou componentes legados que suportam os processos do(s) sistema(s) objeto(s) deste Termo de Referência;
        3. Sistema(s) e/ou componentes que estejam de acordo com as tecnologias listados no item ‘4. Objeto:’ deste termo de referência ANEXO IE - Arquitetura do Sistema Controle de Apresentações ONI.
     2. Os serviços de sustentação (manutenção corretiva) serão prestados através de solicitações feitas pelos usuários do CONTRATANTE à CONTRATADA mediante abertura de chamado em Sistema de Gestão Demandas do CONTRATANTE.
     3. O sistema utilizado para Gestão das Demandas, bem como toda a documentação produzida, será disponibilizado em língua portuguesa.
     4. Todos os registros chamados no Sistema de Gestão de Demandas do CONTRATANTE devem incluir:

1. Prioridade;
2. Status de atendimento;
3. Pessoa ou grupo que registrou a solicitação;
4. Título da solicitação;
5. Descrição da solicitação;
6. Atividades que foram executadas na resolução da solicitação (todo o histórico do atendimento);
7. Descrição da solução;
8. Data e horário da conclusão de cada estágio de atendimento.
   * 1. Prazos da Sustentação (Manutenção Corretiva):
        1. Os prazos para a manutenção corretiva devem ser priorizados de acordo com a criticidade e respectivo impacto, sendo assim, o tempo de atendimento deve obedecer aos prazos estipulados na tabela a seguir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade** | **Severidade** | **Enquadramento** | **Prazo para solução** |
| 1 | Crítica | Solicitação referente à problema que impeça o uso da aplicação, nos casos onde não houver solução de contorno, ou referência à Segurança da Informação. Problema crítico na aplicação gerando impacto em toda a empresa, ou em uma de suas áreas, existindo ou não a possibilidade de penalização financeira e/ou legal e/ou de imagem para a CONTRATANTE devido a impossibilidade de operação normal do sistema. | Até 4 horas úteis |
| 2 | Alta | Solicitação referente à problema que impeça o uso normal da aplicação, porém, com solução de contorno viável. Problema em rotina importantes de uso frequente do sistema, sem possibilidade de penalização financeira e/ou legal e/ou de imagem para a CONTRATANTE devido a impossibilidade de operação normal do sistema. | Até 8 horas úteis |
| 3 | Média | Solicitação referente à problema em rotina de uso não frequente, com amplas possibilidades de soluções de contorno e que não impactam no negócio da empresa ou uso do sistema. Também, não deve gerar penalizações, de quaisquer tipos, para a CONTRATANTE. | Até 24 horas úteis |
| 4 | Baixa | Solicitações referentes a problemas não relacionados ao uso de rotinas e funcionalidades e que não impactam no negócio da empresa ou uso do sistema. Também, não deve gerar penalizações, de quaisquer tipos, para a CONTRATANTE. | Até 40 horas úteis |

* + - 1. O prazo para solução é o tempo máximo para a resolução do chamado, contando do momento do registro da solicitação até o seu fechamento no sistema de gestão de demandas do CONTRATANTE, mediante a implantação da solução no ambiente de produção do sistema.
    1. No ANEXO ID - Time de Atendimento ao Contrato estão descritos os requisitos de time para atendimento aos serviços descritos neste Termo de Referência.

# **Níveis de Serviço e Penalidades:**

* 1. Os indicadores previstos no acordo de nível de serviço serão apurados mensalmente e o não cumprimento pela CONTRATADA a sujeitará às penalidades aqui indicadas, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato
  2. Os primeiros 60 (sessenta) dias do contrato serão considerados como um período de estabilização para que a CONTRATADA possa se familiarizar com o contexto do CONTRATANTE. Neste período os Acordos de Níveis de Serviço serão flexibilizados de forma a fornecer novo prazo de até 100% a mais do que o previsto, quando solicitado e devidamente justificado pela CONTRATADA.
  3. Os indicadores a serem acompanhados estão previstos na tabela abaixo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Serviço** | **Atendimento** | **Prazo de**  **Atendimento** | **Multa / Abatimento** |
| IND01 | Sustentação: Solução de chamados | >=90% | Conforme item  7.1.5. Prazos da Sustentação (Manutenção Corretiva): | |  |  | | --- | --- | | Valor de IND01 | Multa sobre o valor da fatura mensal do serviço | | De 80,00% a 89,99% | 10% | | De 60,00% a 79,99% | 20% | | De 40,00% a 59,99% | 30% | | Menor que 40,00% | 40% | |
| IND02 | Manutenção Evolutiva:  Mobilização do Time de Desenvolvimento | 1.5 do ANEXO IC - Método de Gestão | 10 dias úteis | Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor do contrato, enquanto perdurar o descumprimento, limitado a 20% do valor total do contrato. |
| IND03 | Qualidade no Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva) | IQE >= 90% | NA | O Índice de Qualidade nas Entregas – IQE vai ser calculado, por sprint (demandas de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva)), considerando a seguinte soma:  Índice de Efetividade das Entregas (IEE) + Índice de Recorrências Tratadas (IRT), onde:  IEE = (HUF / HU) \* 0,4  - HUF: Quantidade de Histórias de Usuário Finalizadas na Sprint  - HU: Quantidade Total de Histórias de Usuário inseridas na Sprint  E  IRT = (HURF / HUR) \* 0,6  - HURF: Quantidade de Histórias de Usuário Recorrentes Finalizadas na Sprint  - HUR: Quantidade Total de Histórias de Usuário Recorrentes inseridas na Sprint  Obs.: Histórias de Usuário Recorrentes = Histórias de usuário que foram inseridas em mais de uma sprint. Estas histórias estão sendo tratadas em sprints distintas visto que apresentaram problema de qualidade em entrega posterior (seja devido a erros/bugs e/ou implementação não iniciada ou mesmo incompleta)   |  |  | | --- | --- | | Índice de  Qualidade  nas Entregas –  IQE igual a: | Multa sobre o valor da sprint | | De 80,00% a 89,99% | 10% | | De 60,00% a 79,99% | 20% | | De 40,00% a 59,99% | 30% | | Menor que 40,00% | 40% | |

* 1. O CONTRATANTE poderárealizar Notificações de Advertência para a CONTRATADA nas situações em que houver transgressão de quaisquer dos Acordos de Níveis de Serviço.

# **Local de prestação dos serviços e entrega dos produtos:**

* 1. Os serviços, objeto desta contratação serão executadas remotamente, onde os recursos da CONTRATADA acessarão o ambiente tecnológico do CONTRATANTE via conexão Virtual Private Network – VPN , e Gerenciamento de Acesso Privilegiado – PAM.
     1. Quando for necessário, CONTRATADA e CONTRANTE poderão acordar a realização destes serviços presencialmente, na sede do CONTRATANTE, endereço: Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco C Ed. Roberto Simonsen - Asa Norte, Brasília/DF.

# **Despesas de deslocamentos****:**

* 1. Somente serão de responsabilidade do CONTRATANTE as despesas de deslocamento de profissionais da CONTRATADA, referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do CONTRATANTE em Brasília/DF e fora da sede da CONTRATADA. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pelo CONTRATANTE e serão limitadas ao que se segue:
     1. Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional;
     2. Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos do CONTRATANTE, para as despesas com hospedagem e alimentação.

# **Adoção de ferramentas e softwares:**

* 1. Para os serviços remotos e presenciais, a CONTRATADA deverá adquirir, às suas expensas, a infraestrutura, ferramentas, softwares, equipamentos, componentes e o que mais for necessário para execução dos serviços e em conformidade com os padrões, políticas e metodologias do CONTRATANTE.
  2. Sobre as ações realizadas presencialmente, na sede do CONTRATANTE, será de responsabilidade do CONTRATANTE prover a estrutura física necessária (espaço físico e mobiliário) para alocação dos profissionais da CONTRATADA.
     1. No caso de ações remotas, os itens descritos na seção anterior ‘11.2’ são de responsabilidade da CONTRATADA.

# **Cláusulas de Segurança:**

* 1. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá às PARTES:
     1. Cada PARTE será única responsável pela seleção, implementação, e manutenção de procedimentos e políticas de segurança que sejam suficientes para garantir que: (i) o uso da conexão de rede por tal parte (e o uso do patrimônio de informações das CONTRATANTES, pela CONTRATADA) seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e (ii) os registros e dados de negócios de tal parte estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, alteração, perda ou destruição.
     2. Qualquer terceira parte que conecte um dispositivo a uma rede do CONTRATANTE deverá ser autorizada pelo Encarregado de Segurança de TI local. A CONTRATADA deverá prover proteção contra o uso externo não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, do patrimônio do CONTRATANTE. A terceira parte será responsável pela segurança do dispositivo, através de antivírus e patches, para proteger o patrimônio de informações do CONTRATANTE. Qualquer dispositivo pertencente a uma terceira parte, e que armazene ativos de informações do CONTRATANTE, deverá ser criptografado.
     3. Somente usuários autorizados pelo CONTRATANTE poderá acessar as informações e dados contidos na infraestrutura do CONTRATANTE ou na infraestrutura de terceiros contratados ou utilizados pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a acessar os dados e informações, incluindo o próprio pessoal do CONTRATANTE, o pessoal da CONTRATADA, todo o pessoal subcontratado, e qualquer outra terceira parte. Todos os acessos deverão atender às Normas e políticas de tecnologia da informação do CONTRATANTE.
     4. Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.
     5. Dados ou informações sobre o CONTRATANTE ou contidos na infraestrutura do CONTRATANTE, quer possuídos ou cedidos ou hospedados nas instalações de uma terceira parte ou na infraestrutura de um Fornecedor de Serviços de Aplicativos, não deverão ser divulgadas a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito do CONTRATANTE.
  2. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá à CONTRATADA:
     1. Obedecer às normas, procedimentos e Políticas de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, com todos os regulamentos e todas as atualizações correspondentes deste enquadramento, relativas aos países a partir dos quais a CONTRATADA preste os serviços ou hospede aplicativos ou dados.
     2. Preservar a disponibilidade e precisão das informações dos processos suportados e proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como os direitos de propriedade intelectual do CONTRATANTE.
     3. Assegurar que o acordo de confidencialidade e as obrigações deste CONTRATO sejam atendidos por seus diretores, funcionários, representantes, agentes, e quaisquer outros subcontratados que irão executar tarefas descritas neste CONTRATO, antes da CONTRATADA direcioná-los à prestação dos serviços objeto deste CONTRATO.
     4. As alterações relativas aos aplicativos, arquitetura, procedimentos operacionais, procedimentos de segurança e sua respectiva avaliação de riscos, deverão ser comunicadas antecipadamente.
     5. Oferecer a sua máxima cooperação, para permitir que o CONTRATANTE realize a verificação de conformidade dos produtos fornecidos e/ou serviços prestados.
     6. Atender aos requisitos de governança de tecnologia da informação do CONTRATANTE, o que implica em fornecer informações úteis sobre: (i) infraestrutura / arquitetura de tecnologia da informação e de segurança atualizadas, (ii) organização de tecnologia da informação responsável pelo serviço; e (iii) alterações relativas à arquitetura e procedimentos de segurança, e sua correspondente avaliação de riscos.
     7. Responsabilizar-se exclusivamente perante o CONTRATANTES sobre todas as considerações de segurança de TI. Sob nenhuma circunstância, o CONTRATANTE assumirá ou aceitará o compartilhamento de responsabilidade entre o Fornecedor e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados do Fornecedor.
     8. Assegurar que todas as atividades do serviço mantenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração ou destruição. A CONTRATADA deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar as configurações, o processo de revisão, e os resultados.
     9. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando o CONTRATANTE de qualquer responsabilidade.
     10. Juntamente com a definição de requisitos de negócios para novos sistemas ou serviços de informação, ou melhorias em sistemas ou serviços de informação existentes, a CONTRATADA deverá assegurar que a avaliação de segurança seja realizada e que controles de segurança apropriado sejam identificados e incorporados aos requisitos. A avaliação e os controles de segurança a serem incluídos deverão ser analisados e aprovados pelo CONTRATANTE.
     11. Não deverá estabelecer qualquer tipo de link de comunicação de dados entre as suas redes e sistemas e os do CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a atividades de supervisão, intervenção remota, e qualquer tipo de transferência de dados, por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a links diretos permanentes, Internet, VPN [rede privada virtual], ou dial-up [acesso por linha discada], sem a aprovação do CONTRATANTE.
     12. Garantir que o ambiente de Tecnologia da Informação, em seu lado, assegure a integridade, disponibilidade e confidencialidade do patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, incluindo dados, informações e direitos de propriedade intelectual.
     13. Somente usuários autenticados e autorizados, com uma data de expiração de usuário pré-definida, deverão ter permissão para acessar sistemas do CONTRATANTE e o prazo de acesso deverá ser restrito.
     14. Deverão ser mantidos logs de auditoria completos, nos níveis de conexão, sistema operacional, e aplicativos. O CONTRATANTE se reserva o direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões.
     15. Todas as conexões com a CONTRATADA deverão ser criptografadas e serão estabelecidas somente através de firewalls do CONTRATANTE. Somente serão permitidos hosts e protocolos previamente autorizados.
     16. Notificar imediatamente o CONTRATANTE, sempre que qualquer funcionário autorizado da CONTRATADA deixe a empresa, ou já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações do CONTRATANTE.
     17. Assim que termine a prestação do serviço pela CONTRATADA, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados. A CONTRATADA não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações do CONTRATANTE.
     18. Todas as informações de propriedade do CONTRATANTE deverão ser enviadas ao CONTRATANTE, em duas cópias, sendo em seguida removidas com segurança de todos os dispositivos.
     19. Rever a qualquer tempo o acesso de seus empregados ao patrimônio de informações do CONTRATANTE, e prontamente corrigir qualquer discrepância em potencial. Mediante solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá revelar os resultados da última análise de acessos, bem como as respectivas ações corretivas.
     20. Não utilizar qualquer criptografia desenvolvida internamente, para proteger as informações, os aplicativos ou a infraestrutura do CONTRATANTE. Quaisquer algoritmos simétricos, assimétricos, ou de hashing, utilizado na infraestrutura do CONTRATANTE, deverá utilizar algoritmos e ferramentas bem conhecidos, publicados, apresentados à comunidade global de criptografia, e adotados como padrão da indústria.
     21. A resistência dos algoritmos de criptografia deverá ser a mais alta possível, aprovada pelo CSO [Chief Security Officer / Chefe de Segurança] local do CONTRATANTE, e em conformidade com os requisitos de negócios das CONTRATANTES e com a legislação aplicável.
     22. Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas utilizando tecnologias de criptografia, adotados como padrão de mercado.
     23. Deverão ser criptografados todos os dispositivos móveis e portáteis utilizados para prover o serviço o CONTRATANTE e que contenham dados confidenciais.
     24. Prover ao CONTRATANTE uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais do CONTRATANTE. Pessoas incluídas na lista acima referida deverão apresentar-se na recepção do Local do CONTRATANTE, onde receberão um cartão de visitante ou crachá, que deverão portar de forma visível, durante todo o tempo de permanência nas instalações do CONTRATANTE.
     25. Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar o site, ele ou ela deverá ser registrado na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto, ou passaporte. A referida pessoa deverá ser acompanhada por um colaborador do CONTRATANTE, em todos os momentos.
     26. Caso algum membro do pessoal da CONTRATADA, quer previamente autorizado através da lista ou não, necessite acessar áreas sensíveis (tais como salas de servidores, datacenters, armários de rede, etc.), este deverá ser acompanhado por um colaborador do CONTRATANTE, em todos os momentos.
     27. Se a CONTRATADA necessitar acessar os Locais, fora dos horários de trabalho, o CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA as regras específicas a serem respeitadas.
     28. Designar uma pessoa como responsável pela proteção e descarte seguro dos meios de armazenamento. Caso qualquer mídia de armazenamento precise ser descartada, a CONTRATADA deverá desativá-la de maneira segura, de tal forma que os dados não possam ser recuperados a partir da mesma. A mídia deverá ser descartada utilizando uma terceira parte certificada para realizar descarte seguro, ou destruída fisicamente (após os dados haverem sido apagados) tornando-a completamente inoperante. A desativação / destruição de mídia requer a aprovação prévia do CONTRATANTE e a posterior notificação por esta à CONTRATADA.
     29. Quando houver a ocorrência de qualquer incidente envolvendo os serviços contratados, execução do CONTRATO e os dados e/ou informações de clientes do CONTRATANTE (e/ou suas próprias informações), a CONTRATADA obriga-se a comunicar imediatamente o CONTRATANTE tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de aplicar os melhores esforços para cessar o incidente com a maior brevidade possível.
  3. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá ao CONTRATANTE:
     1. Verificar e controlar a qualquer tempo que os produtos fornecidos e/ou serviços prestados pela CONTRATADA estejam em conformidade com o CONTRATO.
     2. Comunicar à CONTRATADA as regras de segurança estabelecidas em conformidade com a legislação aplicável, bem como as regras de acesso.
     3. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, o uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido.
     4. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, todos os ativos de tecnologia da informação do CONTRATANTE que deva deixar as instalações da CONTRATADA (por exemplo, para reparação). Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura. Se a remoção não for prática ou possível, a CONTRATADA será o responsável principal por proteger os ativos contra uso não autorizado, modificação, divulgação, ou destruição, acidental ou intencional.
     5. Previamente à remoção dos ativos das instalações do CONTRATANTE, os controles de segurança a estabelecer deverão ser apresentados pela CONTRATADA e aprovados pelo CONTRATANTE.
     6. Se os ativos tiverem de ser desativados ou descartados, as informações deverão ser destruídas de forma segura, e o processo de descarte deverá estar em conformidade com as leis e regulamentos locais.
  4. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, disposições gerais:
     1. As auditorias poderão verificar, especialmente, mas não limitando, a: (i) desempenho e qualidade dos serviços prestados; (ii) o cumprimento das obrigações deste CONTRATO, inclusive os níveis de serviços dos mesmos; (iii) teste internos e externos para assegurar o cumprimento das obrigações de acordo com a legislação e o CONTRATO firmado entre as PARTES; e (iv) aplicação de testes internos de penetração na infraestrutura ou aplicativos hospedados.
     2. Independentemente das tarefas contidas diretamente na atividade de serviço de segurança, ou se o serviço incluir atividades de segurança, a CONTRATADA deverá assegurar que todas as atividades do Serviço atendam às Políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE e às normas e diretrizes de segurança e arquitetura, tanto aquelas existentes no momento da assinatura, quanto àquelas que venham a ser lançadas no futuro.
     3. As atividades de segurança deverão proporcionar proteção contra o uso não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, para o patrimônio de dados corporativos, oferecendo trilhas de auditoria adequada, e em conformidade com as leis aplicáveis.
     4. O escopo das atividades de segurança deverá incluir (não se limitando a) os seguintes processos: antivírus, patches [correções] e atualizações, criptografia, configuração de novos usuários, redefinições de senhas, e exclusão ou modificação de contas de usuários.
     5. Qualquer mudança na configuração do ambiente de produção deverá obedecer ao procedimento de autorização. Quando a CONTRATADA for responsável pela configuração e/ou gestão de equipamentos, deverá informar o CONTRATANTE a configuração atual, as alterações propostas, o protocolo de testes, e os resultados dos testes. As alterações de configuração só poderão ser aplicadas após a notificação ao CONTRATANTE e sua aprovação.
     6. Todo o desenvolvimento de software deverá incluir um teste de segurança, com a finalidade de evitar a injeção de código malicioso. O processo e os resultados dos testes de segurança da CONTRATADA deverão ser revelados as CONTRATANTES (por exemplo, testes das funções de autenticação, autorização e contabilização, revisões de código-fonte, e quaisquer outras atividades destinadas a validar a arquitetura de segurança)
     7. Desativar imediatamente a totalidade ou parte da funcionalidade do serviço, caso seja identificado um problema de segurança.
     8. A CONTRATADA deverá apresentar um documento da arquitetura proposta, que inclua um completo diagrama da rede do Ambiente do CONTRATANTE, ilustrando a relação entre o Ambiente do CONTRATANTE e quaisquer outras redes relevantes, com um fluxograma de dados completo, detalhando onde residem os dados do CONTRATANTE, os aplicativos que os manipulam, e a segurança dos mesmos. Quaisquer alterações ou atualizações no modelo de comunicação de dados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, mudanças significativas e atualizações nas configurações de segurança, deverão ser previamente comunicadas e aprovadas pelo CONTRATANTE.
     9. A rede que hospeda o aplicativo deverá ser fisicamente isolada [air-gapped] de qualquer outra rede ou cliente que a CONTRATADA possa ter.
     10. As instalações de desenvolvimento, testes e operacionais deverão ser isolados uma das outras. A CONTRATADA deverá cumprir as políticas do CONTRATANTE para a transferência de software do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção. Software em desenvolvimento e software operacional deverão ser executados em sistemas ou processadores de computador diferentes, e em domínios, diretórios e segmentos de rede diferentes. Compiladores, editores e outras ferramentas de desenvolvimento ou utilitários de sistema não deverão ser acessíveis a partir de ambientes produção.
     11. Qualquer administrador de sistemas com acesso ao ambiente de desenvolvimento não deverá ter acesso ao ambiente de produção, sem autorização do CONTRATANTE.
     12. A nenhum desenvolvedor deverá ser concedido acesso ao ambiente de produção. Qualquer exceção ocasionada por uma alteração de emergência deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, notificada e devidamente documentada.
     13. O ambiente de testes deverá emular o ambiente operacional do sistema, tanto quanto possível.
     14. Os dados de testes deverão ser protegidos e controlados em conformidade com as políticas do CONTRATANTE. O Fornecedor não está autorizado a utilizar dados reais ou dados de produção, para testes. Caso se tornem necessárias quaisquer cópias dos dados de produção, cada cópia deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE, registrada, e devidamente sanitizada [depurada]/codificada. O processo a ser usado para sanitização e/ou codificação dos dados deverá ser previamente aprovado pelo CONTRATANTE. Logo que os testes sejam concluídos, os dados deverão ser removidos com segurança, do ambiente de testes.
     15. Para todos os ambientes, a CONTRATADA deverá revelar como, e em que medida, os hosts e servidores que compõem a infraestrutura do CONTRATANTE foram reforçados contra-ataques. A CONTRATADA deverá fornecer uma lista de patches atuais nos hosts, incluindo patches do Sistema Operacional host, de servidores web, de bancos de dados, e de qualquer outro aplicativo material, bem como informações sobre como e quando os patches de segurança serão aplicados. Em caso de dispositivos de rede, laptops e desktops, o CONTRATANTE poderá exigir estas ou quaisquer outras informações. A CONTRATADA deverá revelar os seus processos para monitoramento da integridade e disponibilidade desses hosts.
     16. A CONTRATADA deverá atender à política de senhas do CONTRATANTE, para a infraestrutura do CONTRATANTE (incluindo Sistema Operacional, Bancos de dados, e dispositivos de rede que suportem o serviço), incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e idade de senhas. Contas de usuário e/ou senhas compartilhadas são proibidas. A CONTRATADA deverá revelar o método utilizado para autenticar usuários.
     17. Deverá ser definido um procedimento de acesso de emergência, para o acesso à infraestrutura do CONTRATANTE. Este processo precisa ser aprovado pelo CONTRATANTE.
     18. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a geração, manutenção e processo de encerramento de contas, para "contas especiais" (de administração, de serviço, de monitoramento e de manutenção), bem como para contas de usuários. Esta informação deverá abranger a criação de contas, informação de contas e senhas para usuários finais, e revogação de contas.
     19. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de logs, incluindo as configurações de logs implementadas, e procedimento de revisão.
     20. Assim que o serviço prestado termine (vencimento do contrato), a CONTRATADA deverá entregar duas cópias das informações do CONTRATANTE e realizar de forma segura a destruição das informações armazenadas. O acesso deverá ser imediatamente revogado, e a CONTRATADA não será mais autorizado a acessar o patrimônio de informações do CONTRATANTE.
     21. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual irá autenticar os usuários (por exemplo, LDAP, Netegrity, Certificados de Cliente).
     22. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de senhas para a infraestrutura de aplicativos do CONTRATANTE, incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e a frequência com que as senhas serão alteradas.
     23. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual protege as senhas, quando armazenadas e transmitidas dentro da infraestrutura de aplicativos das CONTRATANTES, e a forma pela qual destrói as informações, quando não tenham mais utilidade.
     24. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar os arquivos de configuração específicos, para qualquer sistema associado às funções de suporte (tais como mecanismos de busca ou bases de dados) e detalhes técnicos (linguagens de programação, etc.) sobre o(s) aplicativo(s).
     25. Os equipamentos que hospedem patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE deverão estar localizados em uma instalação fisicamente segura. Será requerido, no mínimo, o controle por crachás, para acesso à instalação. O patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE deverá estar localizado em um ambiente do tipo sala cofre.
     26. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a entrar em qualquer ambiente físico fechado e acessar o patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá revelar a lista do pessoal autorizado a acessar o ambiente de hospedagem do patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE. Todos os controles de segurança física deverão ser verificados regularmente.
     27. O procedimento de autorização para o processo de colocação em produção deverá respeitar as políticas e procedimentos de tecnologia da informação do CONTRATANTE. Os Testes de Aceitação do Usuário (que serão responsabilidade e prerrogativa do CONTRATANTE, independentemente do suporte necessário para realizar estas tarefas) deverão ser realizados antes de qualquer mudança na produção.
     28. O acesso ao código-fonte de programas e itens associados (tais como projetos, especificações, planos de verificação e planos de validação) deverá ser estritamente controlado. Bibliotecas de programas-fonte não deverão ser mantidas em sistemas em operação, e qualquer exceção a esta regra deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE. Todas as atualizações de bibliotecas de programas-fonte e itens associados, bem como a emissão de fontes de programas para os programadores, deverão ser executadas somente após a devida autorização haver sido recebida.
     29. Um Acordo de Confidencialidade deverá ser firmado entre CONTRATANTE e Fornecedor CONTRATADA com a finalidade de proteger os investimentos de tecnologia do CONTRATANTE, através da garantia da manutenção do software, ou do acesso ao código-fonte. A CONTRATADA deverá propor, discutir e celebrar um Acordo apropriado com o CONTRATANTE definindo explicitamente como: o depósito do código-fonte do software em uma conta mantida por uma terceira parte, como agente depositário; as condições detalhadas, sob as quais o código-fonte será liberado, permitindo o CONTRATANTE acessá-lo caso o licenciador se declare insolvente, ou deixe de manter e atualizar o software, conforme prometido no contrato de licença de software.
     30. A CONTRATADA deverá gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço, em conformidade com o SLA [Service Level Agreement / Acordo de Níveis de Serviço] definido, incluindo a aplicação das atualizações e "patches" [correções] necessárias para hardware e software, conforme recomendação de cada Fornecedor de Tecnologia.
     31. A CONTRATADA deverá oferecer regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais versões sejam autorizadas no âmbito do CONTRATANTE e executar as atividades recomendadas, tão logo seja possível, após obtida a aprovação do CONTRATANTE.
     32. O serviço incluirá gestão de backup e restauração: designadamente, um serviço de planejamento, implantação e testes dos procedimentos de recuperação (incluindo login pelos usuários finais) necessários para restabelecer a funcionalidade do Serviço, Sistema Operacional do sistema, bancos de dados, aplicativos, e dados dos usuários, em caso de uma falha.
     33. Gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço objeto deste CONTRATO.
     34. A CONTRATADA deverá informar regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais atualizações das versões sejam autorizadas por escrito pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar as atividades recomendadas, passando os documentos trocados pela PARTES, em razão do disposto neste item serão parte integrante do CONTRATO.
     35. Ao firmar o presente instrumento, a CONTRATADA compromete-se a observar, durante a execução dos serviços de desenvolvimento/manutenção nos Sistemas Aplicativos do CONTRATANTE, o Anexo IA - Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software - SDLC.
     36. O Guia de Desenvolvimento Seguro poderá ser, a critério do CONTRATANTE, atualizado de tempos em tempos. Havendo atualizações, no momento da solicitação de proposta comercial, o CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA a última versão do mencionado guia.
     37. Eventuais manutenções, aperfeiçoamentos, atualizações e/ou modificações cuja execução seja necessária para garantir que os serviços de desenvolvimento/manutenção estejam em conformidade com o Guia de Desenvolvimento Seguro e, ainda, com a legislação aplicável e/ou às demais normas expedidas por qualquer autoridade governamental competente, serão realizados pela CONTRATADA, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE. A responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das normas bem como da legislação aplicável vigorará por tempo indeterminado.
     38. A CONTRATADA concorda que: (a) deverá entregar ao CONTRATANTE, além do Código-Fonte, a Documentação referente a cada desenvolvimento.
     39. A CONTRATADA concorda que: (b) Os Sistemas Aplicativos, incluindo seus programas, aperfeiçoamentos, adaptações, correções e demais funcionalidades desenvolvidas pela CONTRATADA, sob encomenda do CONTRATANTE, em decorrência do Contrato, assim como a respectiva Documentação são de propriedade intelectual total e definitiva do CONTRATANTE.
     40. A CONTRATADA concorda que: (c) O CONTRATANTE é a único legitimado a promover qualquer registro relacionado aos dados, informações, relatórios ou quaisquer outros documentos criados pela CONTRATADA no cumprimento do objeto do Contrato, podendo realizar tais registros da maneira que julgar conveniente, para resguardar ou salvaguardar seus direitos de exclusiva proprietária;
     41. A CONTRATADA concorda que: (d) A CONTRATADA, desde já, compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda e qualquer informação ou documento necessário para a realização dos registros mencionados no item (b) acima;
     42. A CONTRATADA concorda que: (e) A CONTRATADA somente poderá fazer uso de qualquer Material Pré-Existente para a prestação dos serviços, se obtiver prévia autorização por escrito do CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE expressamente autorize a utilização de Material Pré-Existente para o desenvolvimento de um determinado Sistema Aplicativo, a CONTRATADA deverá ceder ao CONTRATANTE, o direito perpétuo de utilização de referido Material Pré-Existente que não possa ser obtido/licenciado diretamente pelo CONTRATANTE e que seja necessário à absorção da tecnologia e à compilação dos Sistemas Aplicativos desenvolvidos sob o Contrato.

# **Qualificação Técnica:**

* 1. Para fins de comprovação de atividade pertinente e compatível com o objeto do processo de seleção, os atestados de capacidade técnica requeridos devem comprovar que a empresa, prestou ou presta, satisfatoriamente, os serviços a seguir:
     1. Prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção corretiva ou evolutiva de sistemas com tecnologia *Low Code* Outsystems, versão 11 ou superior, em período ininterrupto de 12 (doze) meses, atendendo os níveis mínimos de serviço estabelecidos em contrato, com volume igual ou superior a **250 PFs** pontos de função;
     2. Prestação de serviços de desenvolvimento de sistemas em regime de fábrica de Software no período de 12 (doze) meses consecutivos com utilização de Práticas Ágeis.
  2. Poderão participar deste processo de seleção empresas cujo ramo de atividades e enquadramentos de seu objeto social sejam compatíveis com o objeto da contratação.
  3. Qualquer informação incompleta constante dos documentos de capacitação técnica, que não puder ser confirmada pela Comissão mediante simples conferência/diligência ou as inverídicas, implicará na inabilitação da empresa.
  4. A Comissão poderá efetuar diligência e comprovações, inclusive verificação “in loco” a fim de garantir a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas empresas.
  5. As empresas que não apresentarem os documentos de qualificação serão desclassificadas do processo de seleção.

# **Do Sigilo e do direito autoral:**

* 1. A CONTRATADA se obriga a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão de celebração deste Contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço, que serão consideradas “informações confidenciais”, e somente poderão ser reveladas a terceiros, mesmo que sejam empregados da CONTRATADA, se houver prévia e expressa autorização, por escrito, do representante indicado para a gestão do contrato.
  2. A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que precisem conhecer a “informação confidencial”, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.
  3. Não serão consideradas “informações confidenciais” as informações que:

1. Sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;
2. Encontravam-se na posse legítima da CONTRATADA, livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste Contrato;
3. Sejam expressamente identificadas pelo CONTRATANTE como “não confidenciais”;
4. Devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, neste caso, sendo a divulgação a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado ao CONTRATANTE.
   1. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato ao CONTRATANTE todas as informações recebidas em decorrência do presente Contrato e da prestação do serviço.
   2. O descumprimento da confidencialidade obrigará a CONTRATADA à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que o CONTRATANTE venha eventualmente a despender para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.
   3. O não exercício pelo CONTRATANTE de qualquer direito previsto neste item de sigilo, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.
   4. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre as entregas objeto deste edital, incluídas toda documentação técnica e funcional (artefatos), inclusive os códigos-fonte dos respectivos desenvolvimentos, pertencerão, exclusivamente, ao CONTRATANTE.
   5. O CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá modificar o conteúdo descrito no item anterior, promover futuras atualizações, modificações ou derivações tecnológicas, ainda que associadas a outros produtos, ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos produtos sem que a empresa faça jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos neste termo, o que se estende aos produtos que vierem a ser desenvolvidos a partir dos obtidos nesta contratação.
   6. É da exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor do CONTRATANTE, junto às pessoas envolvidas na elaboração dos projetos desenvolvidos, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar ao CONTRATANTE.

# **Proposta de Valor e Pagamentos****:**

* 1. No valor global estimado do CONTRATO devem estar incluídos todos os custos necessários à prestação de todos os serviços previstos, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, despesas de deslocamento de profissionais quando em viagens referentes ao objeto deste processo de seleção para a cidade sede do CONTRATANTE, garantia, fretes e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto, conforme tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Entrega/Serviços** | **Quantitativos estimados** | **Valor Unitário (R$) do ponto de função** | **Valor total estimado (R$) para 12 meses** |
| 1 | Prestação de serviços de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Corretiva e Evolutiva | **500 PFs** Pontos de Função |  |  |

* + 1. A quantidade de pontos de função previstos para esta contratação é estimada, não obrigando o CONTRATANTE à contratação de sua integralidade.
    2. Os pagamentos referentes a desenvolvimento e sustentação (manutenção evolutiva) serão feitos mediante a apresentação dos termos de aceite das homologações de todas as demandas de um Sprint, esses termos devidamente assinados pelo CONTRATANTE. No referido termo de aceite deverá constar a identificação da Sprint e os dados em Reais (R$) e quantidade de pontos de função que serão cobrados.
  1. Os pagamentos referentes a sustentação (manutenção corretiva) serão feitos mediante apresentação de relatório mensal de demandas realizadas, em Reais (R$) e quantidade de pontos de função, que deverá garantir a prestação do serviço conforme parâmetros do Termo de Referência.
  2. Os pagamentos dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte a prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, discriminando os serviços prestados, com as respectivas quantidades de pontos de função efetivamente utilizados para cada atividade e devidamente atestadas pelo representante do CONTRATANTE, gestora do CONTRATO.
  3. Somente serão devidos os pontos de função utilizados na realização dos serviços, devidamente atestados pela gestora do CONTRATO.
  4. Caberá à CONTRATADA apresentar as Notas Fiscais com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do vencimento para que a CONTRATANTE possa providenciar os trâmites de pagamento.
  5. Caso a Nota/Fiscal apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem qualquer ônus adicional o CONTRATANTE.
  6. Os pagamentos se farão mediante crédito na conta corrente bancária a ser informada pela CONTRATADA.

# **Da Gestão do Contrato:**

* 1. A execução contratual dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Observatório Nacional da Indústria, a quem compete a gestão do presente contrato.
  2. A fiscalização do CONTRATANTE não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA por eventuais falhas na prestação do serviço.

# **Das Fontes de Recursos:**

* 1. As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta dos códigos orçamentários a seguir discriminados:
* Unidade: 05100302 – Gerência de Estudos e Prospectiva
* Centro de Responsabilidade: 24.3.07.01.01.01.50

# **Do Prazo de Vigência:**

* 1. O contrato decorrente do processo licitatório terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo este prazo ser prorrogado mediante Termo Aditivo, nos termos dos Regulamentos de licitações e Contratos do SESI e do SENAI.