

Anexo IB

TIME DE ATENDIMENTO AO CONTRATO

1. Regras gerais:

1.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo até 10 dias contados a partir da assinatura do contrato, o currículo de cada profissional que fará parte do time de atendimento aos serviços do contrato para aprovação do CONTRATANTE.

1.1.1. A não apresentação do time de atendimento aos serviços do contrato, no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados a partir da assinatura do contrato, poderá caracterizar inexecução contratual, implicando na aplicação das penalidades previstas no contrato.

1.2. O currículo de cada profissional indicado deverá conter, no mínimo:

a) Nome do profissional;

b) Experiências profissionais, com: nome da empresa; datas de início e término dos trabalhos; resumo dos serviços realizados e nome / e-mail / telefone para contato.

1.3. Os profissionais apresentados como membros do time de atendimento ao contrato deverão comprovar vínculo com a CONTRATADA, mediante a apresentação da cópia da carteira de trabalho, ou cópia do contrato social que comprove que o profissional indicado é sócio do estabelecimento, ou ainda a cópia do contrato de prestação de serviços com vigência igual ou superior à duração da presente contratação.

1.4. Cabe à CONTRATADA fazer o dimensionamento da força de trabalho necessária para atender plenamente o objeto da contratação e fazer a incidência de tais custos no valor de sua proposta. Neste documento, são inseridas somente referências de times mínimos, por perfil, que deverão ser verificados pela CONTRATADA.

1.4.1. Neste dimensionamento a CONTRATADA deverá garantir:

1.4.1.1. O atendimento por completo dos serviços descritos no Termo de Referência.

1.4.1.2. A presença de todos os perfis solicitados, suprimindo qualificações e experiências informadas.

1.4.1.3. Que os acordos de níveis de serviço previstos no Termo de Referência sejam atendidos.

1.4.1.4. O atendimento da produtividade mínima para os serviços de desenvolvimento e sustentação (manutenção evolutiva), prevista no Termo de Referência.

1.4.1.5. Especialmente quanto ao time de desenvolvimento (desenvolvedores), garantir que não haverá concorrência entre as demandas de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva) com as demandas de Sustentação (Manutenção Corretiva). Ou seja, haverá times de desenvolvimento distintos para tratar demandas de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva) em relação a demandas de Sustentação (Manutenção Corretiva).

1.5. Durante a vigência do contrato a CONTRATADA poderá substituir os membros da equipe por outros de igual qualificação mediante apresentação de documentos comprobatórios que

estejam de acordo com este Termo de Referência. A substituição deverá ter a aprovação prévia do CONTRATANTE.

2. Perfis, qualificações e experiências dos membros do time de atendimento aos serviços do contrato:

2.1. Analista de Requisitos: A CONTRATADA disponibilizará pelo menos 01 (um) Analista de Requisitos, que atuará na iniciativa recebendo e tratando demandas de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Corretiva e Evolutiva). Este(s) profissional(is) deverá(ão) englobar as seguintes qualificações e experiências:

- 2.1.1. Experiência mínima somada de 03 (três) anos em Analista de Negócio e/ou Analista de Requisitos e/ou Product Owner – PO;
- 2.1.2. Experiência na realização de levantamento e escrita de processos de negócio, regras de negócio e requisitos em geral;
- 2.1.3. Experiência em apoiar a construção, manutenção e priorização do backlog;
- 2.1.4. Experiência em acompanhar diariamente as atividades junto ao cliente;
- 2.1.5. Experiência em definir requisitos funcionais para o desenvolvimento do projeto;
- 2.1.6. Experiência em compreender, traduzir e comunicar objetivos técnicos de múltiplas perspectivas, incluindo visão do cliente, visão de desenvolvimento interno e visão operacional e de suporte;
- 2.1.7. Desejáveis habilidades de comunicador, facilitador e organização;
- 2.1.8. Especificações, detalhamentos e refinamentos das demandas que serão realizados pelo Analista de Requisitos da CONTRATADA (para entendimento e atendimento dos serviços de Desenvolvimento e Sustentação), serão descritos de acordo com o método de Histórias do Usuário e seus critérios de aceitação.

2.2. Time de Desenvolvimento e Sustentação (Manutenção Evolutiva): Deverá disponibilizado pelo menos 2 (dois) profissionais que possuam as seguintes qualificações e experiências:

- 2.2.1. Capacitação ou experiência de pelo menos 2 anos em desenvolvimento utilizando em desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando **Java 11 ou superior e bancos de dados PostgreSQL 16.x e/ou Microsoft SQL Server.**

2.3. Time de Sustentação (Manutenção Corretiva): Deverá disponibilizado pelo menos 2 (dois) profissionais que englobem as seguintes qualificações e experiências:

- 2.4. Capacitação ou experiência de pelo menos 2 anos em desenvolvimento utilizando as tecnologias Java 11 ou superior e bancos de dados PostgreSQL 16.x e/ou Microsoft SQL Server.**

2.5. Analista de Testes em sistemas:

2.5.1. Experiência de no mínimo 2 (dois) anos em testes de sistemas.

2.6. Arquiteto de sistemas:

2.6.1. Experiência de no mínimo 4 (quatro) anos em desenvolvimento de Software, além das qualificações a seguir:

2.6.1.1. Atuação de pelo menos 1 (um) ano como arquiteto de sistemas;

2.7. Analista de contagem e validação de Pontos Função (Ou empresa terceirizada para realização das contagens):

2.7.1. Necessária certificação oficial e vigente CFPS (Certified Function Point Specialist) emitida pelo IFPUG (International Function Point Users Group) (Analista de Pontos de Função).

2.8. Product Owner (PO)

2.8.1. Product Owner (PO): Deverá ser disponibilizado pelo menos 01 (um) profissional que possua as seguintes qualificações e experiências:

2.8.2. Experiência de no mínimo 2 (dois) anos atuando como Product Owner (PO), Analista de Negócios ou Analista de Requisitos em projetos de desenvolvimento de software.

2.8.3. Experiência em levantamento, análise, detalhamento e priorização de requisitos de negócio.

2.8.4. Experiência na elaboração, refinamento e manutenção de backlog de produto, definição de Histórias de Usuário e critérios de aceite.

2.8.5. Experiência em acompanhamento das entregas junto às equipes de desenvolvimento, validação funcional e apoio às áreas de negócio.

2.9. Scrum Master:

2.9.1. Deverá ser disponibilizado pelo menos 01 (um) profissional que possua as seguintes qualificações e experiências:

2.9.2. Experiência de no mínimo 2 (dois) anos atuando como Scrum Master, Agile Master ou em funções correlatas em projetos de desenvolvimento de software.

2.9.3. Experiência na aplicação de metodologias ágeis, especialmente Scrum e Kanban.

2.9.4. Experiência na condução de cerimônias ágeis, incluindo planejamento da Sprint, reuniões diárias (Daily Scrum), revisão da Sprint (Sprint Review) e retrospectiva da Sprint (Sprint Retrospective).

2.9.5. Experiência no acompanhamento das atividades da equipe de desenvolvimento, identificação e remoção de impedimentos, visando ao cumprimento dos prazos e objetivos das Sprints.

2.10. Profissional de UX (User Experience):

- 2.10.1. Deverá ser disponibilizado pelo menos 01 (um) profissional que possua as seguintes qualificações e experiências:
- 2.10.2. Experiência de, no mínimo, 2 (dois) anos atuando como UX Designer, UX Researcher, Product Designer ou em funções correlatas em projetos de desenvolvimento de software.
- 2.10.3. Experiência na condução de atividades de pesquisa com usuários, levantamento de necessidades, definição de personas, jornadas do usuário (User Journey) e mapeamento de fluxos de navegação.
- 2.10.4. Experiência na elaboração de arquiteturas de informação, wireframes, protótipos de baixa e alta fidelidade e especificações de interface para aplicações web e mobile.
- 2.10.5. Experiência na realização de testes de usabilidade, validação de soluções junto aos usuários e proposição de melhorias na experiência do usuário com base em evidências.
- 2.10.6. Experiência na definição e aplicação de Design System, componentes reutilizáveis, padrões de interface e boas práticas de acessibilidade e usabilidade.
- 2.10.7. Experiência na atuação integrada com Product Owner, Scrum Master, analistas de negócio e equipes de desenvolvimento, garantindo que as soluções propostas atendam às necessidades dos usuários e aos objetivos do negócio.
- 2.10.8. Experiência na utilização de ferramentas de prototipação e colaboração, tais como Figma, Adobe XD, Sketch ou ferramentas equivalentes.

2.11. Suporte Nível 1 (N1)

- 2.11.1. Deverá ser disponibilizado pelo menos 01 (um) profissional que possua as seguintes qualificações e experiências:
- 2.11.2. Experiência de no mínimo 1 (um) ano em atendimento de suporte técnico a usuários, service desk ou sustentação de sistemas.
- 2.11.3. Experiência em registro, classificação, priorização, acompanhamento e encerramento de chamados utilizando ferramentas de gerenciamento de serviços.
- 2.11.4. Experiência na resolução de incidentes e requisições de baixa complexidade, prestando orientação aos usuários e realizando o correto encaminhamento para níveis superiores quando necessário.
- 2.11.5. Conhecimento básico em sistemas web, navegadores, sistemas operacionais, acesso remoto e ferramentas de atendimento ao usuário.
- 2.11.6. Experiência no atendimento ao usuário, comunicação de status dos chamados e atualização de base de conhecimento e procedimentos operacionais.

2.12. Suporte Técnico Nível 2 (N2)

- 2.12.1. Deverá ser disponibilizado pelo menos 01 (um) profissional que possua as seguintes qualificações e experiências:

- 2.12.2. Experiência de no mínimo 2 (dois) anos em suporte técnico de aplicações, sustentação de sistemas ou atendimento especializado.
- 2.12.3. Experiência na análise, diagnóstico e resolução de incidentes de média e alta complexidade relacionados a aplicações, integrações e serviços.
- 2.12.4. Experiência na análise de logs, execução de consultas em banco de dados para diagnóstico, identificação de causa raiz e proposição de soluções corretivas.
- 2.12.5. Experiência em validação funcional, homologação de correções, acompanhamento de implantações e interação com equipes de desenvolvimento, infraestrutura e negócios.
- 2.12.6. Conhecimento em APIs REST, consultas SQL, integração entre sistemas, arquitetura de aplicações web e ferramentas de gerenciamento de chamados.
- 2.12.7. Experiência na elaboração e atualização de documentação técnica, procedimentos operacionais e base de conhecimento.

2.13. **Preposto:** Seguem especificidades quanto ao preposto.

2.13.1. Ser um membro distinto dos demais apresentados como integrantes do time de atendimento aos serviços do contrato.

2.13.2. É o representante administrativo da CONTRATADA frente ao CONTRATANTE.

2.13.3. Deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

2.13.4. Caberá ao Gestor do Contrato (CONTRATANTE) repassar as orientações gerais, normativos internos, e demais informações referentes aos termos contratuais para o preposto da CONTRATADA.

2.13.5. O preposto será responsável por disseminar o conhecimento sobre os normativos internos do CONTRATANTE, bem como sobre os termos do instrumento contratual à equipe da CONTRATADA.

2.13.6. O preposto deverá participar de reuniões mensais com o CONTRATANTE para discutir o andamento da execução contratual.

2.13.6.1. As reuniões serão realizadas, preferencialmente, pela modalidade remoto. Caso seja necessário, CONTRATANTE e CONTRATADA acordarão, previamente, realização de reunião presencial na sede do primeiro.

2.13.6.2. Esta periodicidade pode ser alterada a critério do CONTRATANTE.