

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. SOBRE O SISTEMA INDÚSTRIA

1.1. O Sistema Indústria é composto por entidades com personalidades jurídicas distintas, que desenvolvem diferentes negócios. São elas:

- a) A **Confederação Nacional da Indústria – CNI** é o órgão máximo de representação formal do setor industrial de natureza jurídica privada. Tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e uma no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos, formando um sistema confederativo sindical.

Desde que foi fundada, em 1938, defende os interesses e busca a convergência do empresariado nas grandes questões nacionais, principalmente naquelas que têm impacto sobre a produtividade e a competitividade das empresas.

Apoiada em estudos, avaliações técnicas, consultas às empresas e com o suporte de seus dez conselhos temáticos e do Fórum Nacional da Indústria, a CNI formula propostas para estimular a competitividade da indústria brasileira.

- b) O **Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI** é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de desenvolver formação profissional, pesquisas tecnológicas e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal) e o 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 Nacional de Aprendizagem Industrial é o maior complexo de Educação Profissional da América Latina. Criado em 1942 com o compromisso de qualificar os trabalhadores brasileiros, oferece cursos em 28 áreas tecnológicas, que atendem desde as necessidades de microempreendimentos até às demandas de grandes conglomerados industriais.

A estrutura educacional do SENAI, presente em todo o País, inclui 817 escolas fixas e móveis equipadas para a educação em diversas modalidades que flexibilizam e possibilitam o atendimento onde há demanda por força de trabalho qualificada, mediante cursos presenciais, a distância e semipresenciais da iniciação profissional, da formação inicial e continuada (aperfeiçoamento, especialização, qualificação profissional básica e aprendizagem industrial), da educação profissional técnica de nível médio (qualificação profissional técnica, aprendizagem profissional técnica, habilitação técnica) e da educação superior, compreendendo graduação (bacharelado, licenciatura e graduação tecnológica), cursos de extensão, pós-graduação lato sensu (especialização) e pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado).

As Escolas do SENAI dispõem de modernas tecnologias, atendem a mais de 3 milhões de pessoas ao ano e integram uma rede de conhecimentos que abre oportunidades de qualificação para jovens que buscam uma colocação no mercado de trabalho e para trabalhadores que buscam uma melhor colocação.

Além da Educação Profissional e Tecnológica, o SENAI oferece às indústrias os serviços técnicos, especializados na produção, adaptação e disseminação de estratégias e produtos inovadores. Mantém, ainda,

uma rede de 208 laboratórios que prestam serviços de calibração, ensaios, certificação e desenvolvimento de produtos. Em parceria com instituições e organismos nacionais, internacionais, além de diversos países, o SENAI desenvolve soluções para acelerar a modernização da gestão e dos processos de produção nas empresas brasileiras.

- c) 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, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) 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, atualizado pelo Decreto 6.637/2008;

Criado em 1º de julho de 1946, o Serviço Social da Indústria (SESI) é uma instituição aliada das empresas no esforço para melhorar a qualidade da educação e elevar a escolaridade dos brasileiros. Também ajuda a criar ambientes de trabalho seguros e saudáveis e a aumentar a qualidade de vida do trabalhador.

Com 514 unidades espalhadas pelo Brasil, o SESI mantém uma rede de escolas que oferecem Educação Básica, Educação de Jovens e Adultos, Educação Continuada e Acompanhamento Pedagógico para trabalhadores da indústria e seus dependentes.

Para complementar esse trabalho, o SESI mantém programas de prevenção a doenças. São ações que promovem a saúde dos industriários e suas famílias. Ao buscar a educação de qualidade e o bem-estar dos trabalhadores, o SESI desempenha um papel decisivo para o aumento da competitividade da indústria e o desenvolvimento sustentável do Brasil.

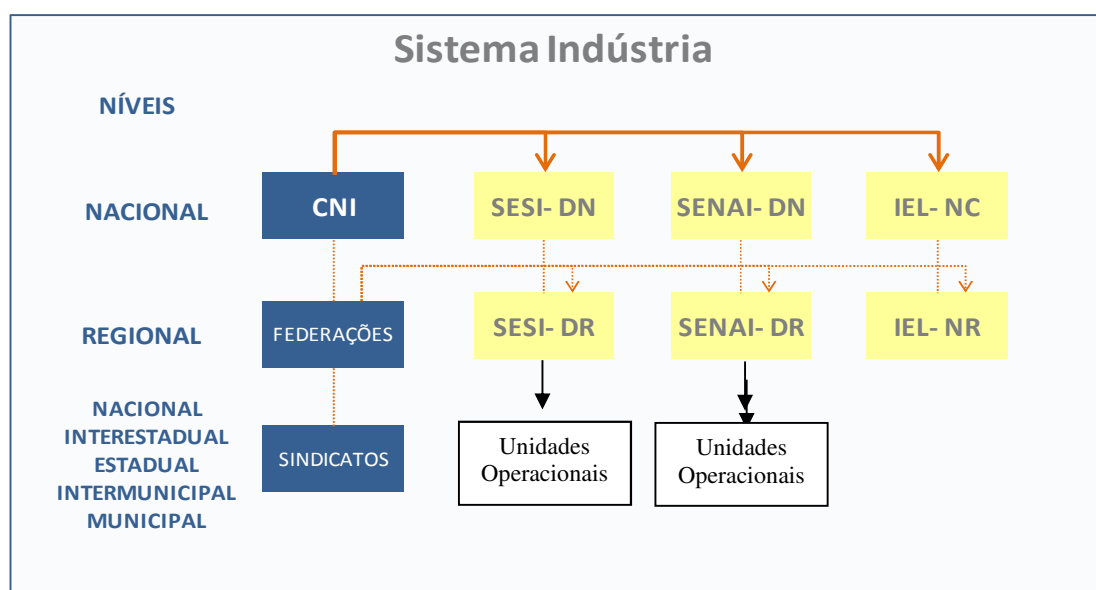
- d) O **Instituto Euvaldo Lodi – IEL** é uma sociedade civil, de natureza jurídica privada, que foi constituída pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de capacitação empresarial em gestão de negócios, qualificação de fornecedores, integração de estágios e informações estratégicas em negócios. Os objetivos do IEL estão definidos em seu Estatuto. Nos estados existem Núcleos Regionais, que constituem sociedades distintas.

O Instituto Euvaldo Lodi (IEL) promove a competitividade e o desenvolvimento industrial por meio da capacitação empresarial, do suporte à inovação de produtos e processos, e de programas de desenvolvimento regional e de cooperação internacional.

Criado em 1969, o IEL desenvolve programas com o apoio das melhores universidades do Brasil e do mundo. O objetivo é desenvolver competências organizacionais, proporcionando às empresas vantagens competitivas necessárias para enfrentar desafios impostos pelo mercado global. Além disso, o IEL oferece programas de estágios e bolsas educacionais, que contribuem para a formação de talentos e transferência de conhecimento das universidades para as empresas.

O IEL apoia o desenvolvimento de setores, cadeias e arranjos produtivos da indústria, incentivando a inovação tecnológica e o dinamismo da atividade empresarial em diversas regiões brasileiras.

A inserção internacional das empresas é uma estratégia fundamental para o crescimento empresarial brasileiro. Neste sentido, o IEL realiza rodadas de negócios, missões empresariais e programas de capacitação que permitem às empresas estarem preparadas para competir no espaço econômico global.



2. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

- 2.1. O Edital de Inovação para Indústria vem se consolidando como um importante instrumento de apoio à indústria para o desenvolvimento de pesquisas aplicadas e no aumento da produtividade e competitividade de seus negócios. Possui um fluxo contínuo de submissão de propostas de inovação de empresas industriais e startups de base tecnológica. São três ciclos de avaliação ao longo do ano e cada ciclo é composto por duas fases: qualificação e avaliação de planos de projeto. Os projetos aprovados são executados em conjunto com as Unidades e Institutos do SENAI e do Sesi. Atualmente a plataforma possui mais de 5.000 usuários cadastrados e aproximadamente 2.000 ideias participando do processo, que mesmo quando não são aprovadas em um ciclo de avaliação podem ser ajustadas e encaminhadas para análise nos ciclos seguintes.
- 2.2. Adicionalmente, estão sendo implementados 15 Laboratórios Abertos SENAI, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), com o objetivo de oferecer, à sociedade, apoio em empreendedorismo, inovação e serviços técnicos de prototipagem. Para tal, faz-se necessário um fluxo aberto e contínua para gestão da demanda e dos atendimentos.
- 2.3. Por fim, serão realizadas novas edições do evento Grand Prix SENAI de Inovação e também de outras iniciativas de inovação em parceria com a área de educação profissional do SENAI. Estas iniciativas promovem a geração de ideias inovadoras para solucionar desafios reais da indústria e da sociedade, aplicadas em diferentes locais, contextos e grupos de participantes. No Grand Prix SENAI de Inovação Edição Nacional em 2014, foram geradas 300 ideias de maneira aberta e colaborativa com aproximadamente 3.000 pessoas, de maneira presencial e virtual, através de uma plataforma colaborativa.
- 2.4. Nesse contexto, em função do sucesso e dos resultados dessas ações e com o objetivo de acompanhar a dinâmica nacional, incentivar o trabalho em Rede com a área de educação profissional do SENAI, com o Sesi, os Institutos SENAI de Inovação e de Tecnologia no desenvolvimento dos projetos, oferecer à indústria brasileira novos métodos e ferramentas que agreguem valor às propostas dos seus projetos inovadores, assim como proporcionar aos empreendedores e à indústria diferentes momentos nos quais ela tenha a oportunidade de inovar em suas iniciativas.
- 2.5. Desta forma, no ano de 2014, iniciou-se o desenvolvimento de 3 Plataformas de Inovação, sendo:
 - a. Edital de Inovação para Indústria (<http://plataforma.editaldeinovacao.com.br>); e
 - b. Laboratórios Abertos (<http://www.lababerto.com.br>); e
 - c. Grand Prix de Inovação (<http://plataforma.gpinovacao.senai.br>).

- 2.6. Dado o contexto, no intuito de manter a operação das plataformas que são a base das iniciativas citadas, faz-se necessário, realizar a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de customização, desenvolvimento, manutenção, suporte e consultoria relacionados às plataformas do Edital de Inovação para Indústria, Laboratórios Abertos e Grand Prix SENAI de Inovação.

3. DO OBJETO

- 3.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços para as Plataformas e Inovação: Edital de Inovação para Indústria, Laboratórios Abertos e Grand Prix SENAI de Inovação, na área de Tecnologia da Informação, de forma continuada, incluindo:
- Suporte Técnico:** Atendimento telefônico e por email para tirar dúvidas da equipe interna e apoio de problemas urgentes.
 - Manutenção:** com previsão estimada de execução de até 350 (Trezentos e cinquenta) pontos de função por ano.
- 3.2. As Entidades LICITADORAS se reservam o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do Contrato, mediante prévia justificativa, sem que caiba à LICITANTE qualquer direito a reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).
- 3.3. Os volumes contratados serão utilizados sob demanda, por meio de abertura de Ordens de Serviço, sem qualquer obrigação por parte das CONTRATANTES em executá-los em sua totalidade.
- 3.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis até 60 (sessenta) meses contados a partir da data da sua assinatura.
- 3.5. As CONTRATANTES corresponderão às seguintes Entidades Nacionais do Sistema Indústria: Serviço Social da Indústria (SESI/DN) e Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/DN).
- 3.6. Os documentos a seguir são anexos referenciados neste Termo de Referência:
- Anexo IA – Modelo de Ordem de Serviço
 - Anexo IB – Metodologia de Acompanhamento de Projetos da ATI – MAPA

4. SUPORTE TÉCNICO

- 4.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados pela respectiva CONTRATADA em 2 níveis, assim definidos:
- 1º nível: atendimento aos usuários por telefone ou por meio de um sistema de Gerenciamento de Chamados via Web, ambos com acesso gratuito, das 9h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais;
 - 2º nível: atendimento às demandas encaminhadas pelo 1º nível, prestado por consultores funcionais.
- 4.2. Para efeitos de Suporte Técnico, entende-se por usuário, as pessoas que forem indicadas pela CONTRATANTE a CONTRATADA.
- 4.3. A CONTRATADA deverá gerar automaticamente, no momento do contato telefônico ou submissão do formulário Web, um protocolo numérico sequencial com a indicação da data e horário.
- 4.4. O suporte, no caso de dúvidas, será prestado remotamente, devendo a solução, ser apresentada no tempo máximo de 24 horas a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.
- 4.5. O prazo de 24 horas para o suporte a dúvidas está vinculado ao indicador de nível de serviço detalhado no quadro a seguir:

IND-S1: tempo médio para atendimento às dúvidas	
Objetivo: Garantir o cumprimento do tempo de atendimento às dúvidas	
Periodicidade de Medição: Mensal	Unidade: Percentual (%)

Requerimentos:

1) Registro de demandas para suporte, no caso de dúvidas, com data, hora e o tempo de realização do respectivo atendimento.

Fórmula: $IND-S1 = (QDP / QD) \times 100$, onde:

QD = Quantidade de demandas abertas

QDP = Quantidade de demandas atendidas no prazo estabelecido

Meta do Indicador: $\geq 90\%$

Penalidades:

Valor de IND-S1	Multa sobre o valor da fatura
De 75,00% a 89,99%	10%
De 60,00% a 64,99%	15%
De 45,00% a 59,99%	20%
Menor que 45,00%	30%

- 4.6. O suporte, no caso de relato de incidentes ou problemas na solução, deverá ser utilizado para abertura de Manutenção de Correção.
- 4.7. Se, por ventura, a correção do problema resultar em mudança de escopo, a mesma deverá ser negociada e formalizada entre as partes e os ajustes necessários de prazo e custo definidos antes da efetiva correção.
- 4.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar, aos usuários, acesso on-line ao sistema de Gerenciamento de Chamados de Suporte, de modo que se possa consultar a data/hora da geração dos protocolos, o tipo de chamado (dúvida ou relato de incidente/problema), o nome do solicitante, o assunto, a descrição do chamado, a descrição da solução.
- 4.9. Os sistemas de gerenciamento de chamados deverão permitir a exportação dos dados para planilhas do Microsoft Excel.
- 4.10. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados em língua portuguesa.
- 4.11. Os sistemas utilizados para o gerenciamento de chamados, bem como toda a documentação produzida, deverão ser disponibilizados em língua portuguesa.

5. MANUTENÇÃO

5.1. A manutenção corresponde a um serviço a ser executado pela CONTRATADA e que deverá ser classificado como:

- a. **Correção** – modificações a serem realizadas nas funcionalidades dos sistemas em produção com vistas à retirada de defeitos ou a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade. Abrangem também a solução de falhas ou defeitos que caracterizem desvios em relação aos requisitos aprovados pelas áreas de negócio.
- b. **Verificação** – serviços com o objetivo de analisar e investigar a causa de problemas identificados nos sistemas pelas áreas de negócio. Corresponde a um trabalho de verificação de erros ou análise e solução de problemas a partir de qualquer comportamento anormal ou indevido apontado pelo cliente nos sistemas aplicativos. Neste caso, a equipe de desenvolvimento da contratada se mobilizará para encontrar as causas do problema ocorrido. Se for constatado erro de sistema, a Ordem de Serviço será atendida como Correção (manutenção corretiva).
- c. **Apuração Especial** – serviços executados apenas uma vez 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.
- d. **Documentação** – serviços especializados e exclusivamente demandados para a documentação dos sistemas em produção, em conformidade com os artefatos previstos na Metodologia de Acompanhamento de Projetos da ATI – MAPA, descrita no ANEXO IB deste Termo de Referência.

- e. **Evolução** – modificações para a inclusão, alteração ou exclusão de características funcionais ou não funcionais, nos sistemas em produção, decorrentes de alterações em regras ou processos de negócio, de necessidades de melhoria no desempenho, de alterações normativas ou de mudanças de ambientes tecnológicos. Abrangem também, a criação ou mudanças de relatórios, extração de dados, migração de dados, geração de scripts e programação no banco de dados, engenharia reversa para a documentação dos sistemas, cargas de dados, integração de dados e sistemas (incluindo a integração dos sistemas previstos com outros sistemas e portais do Sistema Indústria), criação de WebService para integrar sistemas e disponibilizar informações, normalização de tabelas e melhoria nas consultas utilizadas no sistema.
- f. **Evolução Cosmética** – modificações exclusivamente demandadas para inclusão, alteração ou exclusão de características visuais ou de interface.
- 5.2. Será utilizada como base a métrica de pontos de função, não ajustados, para determinar o tamanho das manutenções a serem realizadas nos sistemas com vistas à respectiva autorização das CONTRATANTES para o início de cada serviço.
- 5.3. A determinação dos pontos de função necessários para a execução dos serviços e entrega dos produtos deve seguir as regras definidas no item 5 e subitens deste Termo de Referência.
- 5.4. A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 6 e subitens deste Termo de Referência.
- 5.5. A arquitetura de referência das CONTRATANTES e que deverá ser seguida pela CONTRATADA encontra-se definida no ANEXO II deste Termo de Referência.
- 5.6. Quantidades estimadas de pontos de função nesta contratação:

Sistemas	PF (Pontos de Função)
Edital de Inovação para Indústria	350
Laboratórios Abertos	
Grand Prix de Inovação	

5.7. Características técnicas dos sistemas:

- Linguagem: PHP 5.5 (CMS Drupal 7 e Framework Lavarel 4.2)
- Banco de Dados: MySQL 5
- Ambiente Web:
- Navegadores compatíveis:
 - Internet Explorer: 9+.
 - Firefox: última versão.
 - Chrome: última versão.
 - Opera: última versão.
 - Safari OSX: última versão.

- Safari iOS: últimas duas versões.
- Android: 4+.
- IE Mobile: 10+.

- 5.8. Os pontos de função apresentados são meramente estimativos e não constituem compromisso de demanda por parte das CONTRATANTES.
- 5.9. Outros sistemas que tenham sido desenvolvidos em conformidade com as tecnologias e padrões de arquitetura similares aos definidos neste Termo de Referência, poderão, a critério das CONTRATANTES e durante a vigência do contrato, passar a ser objeto de manutenção pela CONTRATADA.
- 5.10. Para que novos sistemas, excetuando-se os já descritos no item 5.6 deste Termo de Referência, passem a ser objeto de manutenção pela CONTRATADA, será necessária a comunicação formal das CONTRATANTES que também poderão disponibilizar a documentação existente, incluindo o código fonte, informações e outros artefatos.
- 5.11. A partir do novo sistema formalizado, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para se familiarizar com o seu funcionamento, entender toda a documentação disponibilizada, além de realizar reuniões com os técnicos de negócio e de TI das CONTRATANTES, com vistas a compreender todas as regras de negócio e requisitos funcionais implementados.
- 5.12. Somente após o prazo de 30 dias previsto no item 5.11 deste Termo de Referência, as CONTRATANTES poderão emitir Ordens de Serviço para a manutenção do novo sistema.

6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. A CONTRATADA designará um profissional para atuar como preposto, nas dependências das CONTRATANTES, quando assim demandada, com as seguintes responsabilidades:
- a. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA, com a visão de todas as Ordens de Serviço, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos e acordos estabelecidos e atendendo todos os requisitos;
 - b. Responder, perante as CONTRATANTES, pela execução técnica das Ordens de Serviço;
 - c. Participar periodicamente, a critério das CONTRATANTES, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução, em ambiente de interesse das CONTRATANTES;
 - d. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento, as situações não resolvidas em nível de gerência das Ordens de Serviço.
 - e. Disponibilizar, quando solicitado pelas CONTRATANTES, num prazo máximo de 48 horas corridas, toda a documentação histórica e presente do contrato, incluindo ordens de serviço já executadas, resumo de pagamentos efetuados, termos de aceite assinados, cópias de notas fiscais e relatórios de acompanhamento do contrato.
- 6.2. A CONTRATADA deverá fornecer os dados de contato do preposto (nome completo, cargo na empresa, email, telefone fixo, telefone celular, endereço) às CONTRATANTES.
- 6.3. No caso de necessidade da substituição do preposto, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE, o motivo da substituição e informar os novos dados de contato.
- 6.4. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais das CONTRATANTES, para fins de execução dos serviços, ocorrerão, quando assim demandada, nas instalações das CONTRATANTES,

cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

6.5. Os serviços deverão seguir o disposto no fluxo apresentado a seguir:

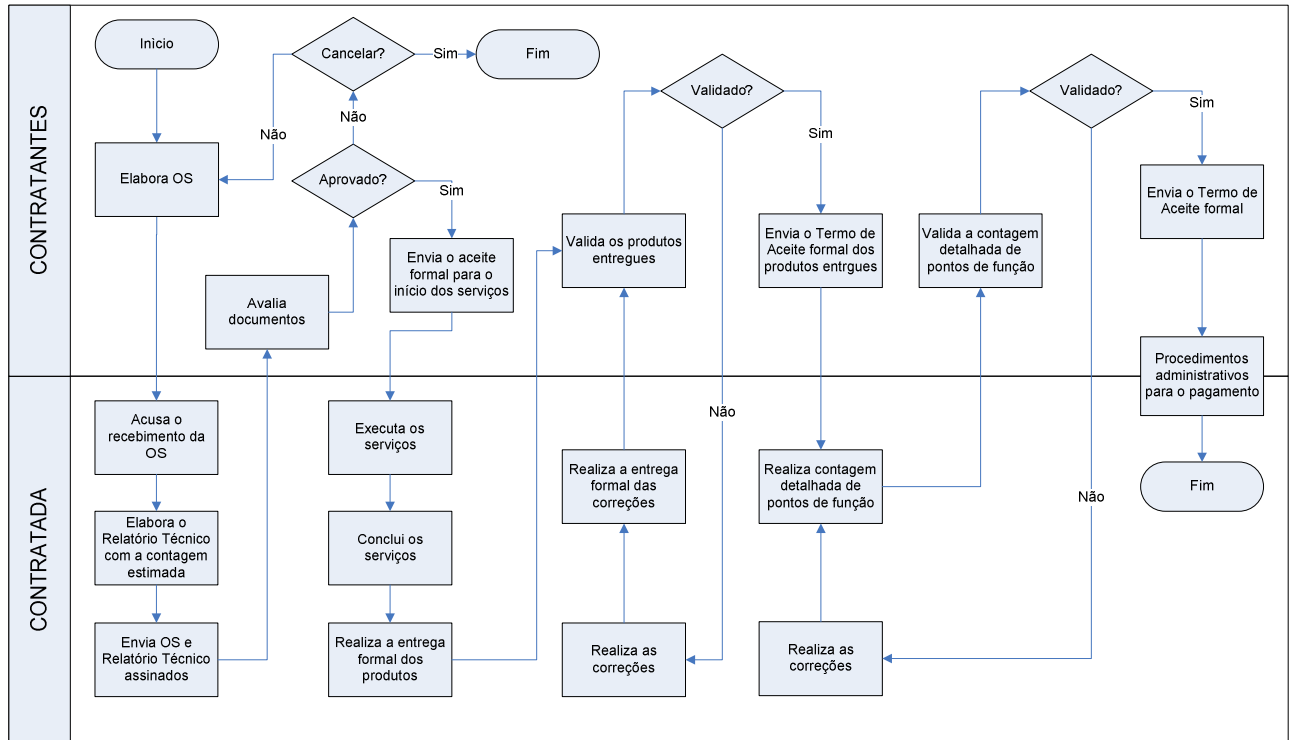


FIGURA 1

- 6.6. Todos os serviços serão solicitados pelas CONTRATANTES à CONTRATADA mediante a elaboração de uma Ordem de Serviço (OS), de acordo com o modelo previsto no ANEXO IA deste Termo de Referência, com a descrição dos produtos a serem entregues.
- 6.7. Caberá às CONTRATANTES ao abrir uma Ordem de Serviço, especificar o tipo de serviço e descrever os produtos a serem entregues, detalhando os requisitos funcionais e técnicos a serem considerados.
- 6.8. Cada Ordem de Serviço deverá somente contemplar produtos consoantes a um único sistema e correspondentes a um único tipo de serviço.
- 6.9. As Ordens de Serviço classificadas como Correção terão sempre o caráter emergencial, estando a CONTRATADA, obrigada a cumprir os prazos definidos na **Tabela 2** (do item 8.7) deste Termo de Referência.
- 6.10. Para as demais Ordens de Serviço, não emergenciais, a CONTRATADA deverá cumprir os prazos definidos na **Tabela 1** (do item 8.6) deste Termo de Referência.
- 6.11. Para as Ordens de Serviços classificadas como Evolução (manutenção evolutiva) a CONTRATADA deverá tratar os serviços previstos como novos projetos, devendo seguir os processos previstos na Metodologia de Acompanhamento de Projetos da ATI (MAPA), incluindo a elaboração da documentação exigida na Ordem de Serviço, incluindo os artefatos opcionais, sem ônus para as CONTRATANTES.
- 6.12. As CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar sistema informatizado, possibilitando o devido acesso à CONTRATADA, via web, para a abertura das Ordens de Serviço, garantindo todas as informações necessárias e previstas neste Termo de Referência.

- 6.13. As Ordens de Serviços emitidas pelas CONTRATANTES serão única e exclusivamente encaminhadas ao preposto da CONTRATADA.
- 6.14. Prazos para devolução da análise de uma Ordem de Serviço:
- a. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar do recebimento da Ordem de Serviço, retornar a mesma às CONTRATANTES, assinada e acompanhada de um Relatório Técnico com a contagem estimada de pontos de função para a entrega dos produtos.
 - b. Excepcionalmente para os serviços de Correção, que são de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de 8 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo Relatório Técnico, com a contagem estimada de pontos de função para a entrega dos produtos.
- 6.15. O Relatório Técnico consiste em um anexo da Ordem de Serviço, a ser elaborado pela CONTRATADA, e deverá contemplar toda a fundamentação da contagem do ponto de função, discriminando cada função de dado ou transacional identificada, classificação e análise da complexidade, detalhamento dos itens não mensuráveis e demais regras e fórmulas previstas no **Item 7** e subitens deste Termo de Referência.
- 6.16. O Relatório Técnico deverá contemplar ainda o valor do custo global estimado da Ordem de Serviço e os prazos para a entrega de todos os produtos, atendendo sempre ao disposto nas **Tabelas 1 e 2** deste Termo de Referência.
- 6.17. As CONTRATANTES, ao validarem o Relatório Técnico, deverão encaminhar o Aceite Formal do mesmo à CONTRATADA.
- 6.18. A CONTRATADA somente deverá iniciar os serviços com vistas a entregar os produtos constantes da Ordem de Serviço, a partir do Aceite Formal Inicial das CONTRATANTES e de acordo com os prazos estipulados nas **Tabelas 1 e 2** (dos itens 8.6 e 8.7) deste Termo de Referência.
- 6.19. Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega formal dos produtos às CONTRATANTES, emitindo também os termos de aceite necessários.
- 6.20. Os prazos das CONTRATANTES para a homologação dos produtos e assinatura dos termos de aceite estão previstos nas **Tabelas 1 e 2** (dos itens 8.6 e 8.7) deste Termo de Referência e se iniciarão a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento formal.
- 6.21. Poderá haver prorrogação, a critério e pedido das CONTRATANTES, de até 100% (cem por cento) do prazo inicialmente previsto para a homologação e aceite das CONTRATANTES.
- 6.22. Após a validação das entregas, as CONTRATANTES deverão assinar e enviar o Termo de Aceite à CONTRATADA.
- 6.23. A simples entrega dos produtos, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelas CONTRATANTES, não implica diretamente em sua aceitação final.
- 6.24. Caso o produto entregue esteja em desacordo com o especificado na Ordem de Serviço, ou ainda apresentem inconsistências detectadas ao longo das validações, as CONTRATANTES deverão rejeitá-lo, devendo a CONTRATADA por sua conta e risco, nos mesmos prazos estipulados nas **Tabelas 1 e 2** (dos itens 8.6 e 8.7) deste Termo de Referência, 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.
- 6.25. A CONTRATADA, após o aceite formal das entregas de todos os produtos previstos na Ordem de Serviço, deverá enviar para as CONTRATANTES, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, novo Relatório Técnico com a contagem detalhada dos pontos de função que foram necessários para a realização dos serviços e entrega dos produtos previstos.

- 6.26. As CONTRATANTES, a partir do recebimento da contagem detalhada, deverão proceder com a sua validação e envio do documento de Aceite Formal Final para a CONTRATADA.
- 6.27. Somente a partir do Aceite Formal Final, a CONTRATADA poderá calcular o valor do pagamento, multiplicando o valor do ponto de função cobrado pelo número de pontos de função aceitos.
- 6.28. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de 3 (três) meses, a contar da data de Aceite Formal Final dos produtos entregues pelas CONTRATANTES.
- 6.29. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros e falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para as CONTRATANTES, nos mesmos prazos definidos no nas **Tabelas 1 e 2** (dos itens 8.6 e 8.7) deste Termo de Referência, para os serviços de Correção.
- 6.30. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.
- 6.31. Para efeito das entregas dos produtos, recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA e encaminhamento dos aceites formais presentes no fluxo de execução dos serviços, será levado em conta o horário útil compreendido entre as 9 horas e as 18 horas de cada dia.
- 6.32. As CONTRATANTES poderão solicitar à CONTRATADA, a seu critério e de acordo com as suas necessidades, a realização de determinados serviços nas suas dependências, para a entrega de um produto específico, de maior complexidade e que demande proximidade entre os técnicos de ambas as partes. Neste caso, deverão ser observadas as seguintes responsabilidades:
- a. As atividades serão realizadas nas instalações das CONTRATANTES, cabendo a elas determinar o local físico apropriado para a realização do serviço;
 - b. Os recursos de hardware e software deverão ser disponibilizados pelas CONTRATANTES;
 - c. Poderá a CONTRATADA, às suas expensas, disponibilizar os recursos de hardware e software complementares ou de forma integral, para a realização das atividades pelo seu profissional, desde que autorizadas pelas CONTRATANTES.
- 6.33. A CONTRATADA deverá validar seus modelos de soluções propostos junto aos Arquitetos de Informação, Arquitetos de Software e Administradores de Dados da Área de TI, das contratantes, que garantirão consistência com o ambiente integrado.
- 6.34. Para os produtos de software previstos nas Ordens de Serviço, a CONTRATADA deverá elaborar cenários de testes unitários e integrados, que serão validados pelas CONTRATANTES.
- 6.35. A partir da validação dos cenários, a CONTRATADA deverá executar os testes unitários e integrados conforme planejado, enviando os seus resultados para as CONTRATANTES.
- 6.36. A CONTRATADA deverá, após o aceite dos produtos, repassar às CONTRATANTES todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas e especificações.
- 6.37. As CONTRATANTES se reservam no direito de aplicar auditoria sobre o código-fonte e quaisquer outros artefatos ou documentos entregues pela CONTRATADA, podendo, para isso, designar empresa terceira.
- 6.38. Para a realização de auditorias, será utilizado como insumos: o código-fonte, as especificações de programas, o modelo de arquitetura de referência e os demais padrões definidos pela Área de TI das contratantes.
- 6.39. Os softwares de apoio utilizados pela CONTRATADA deverão ser conhecidos e aprovados previamente pelas CONTRATANTES, de forma a manter a compatibilidade e total aderência aos produtos utilizados.

6.40. A CONTRATADA deverá garantir que o sistema por ela mantido está livre de qualquer rotina não autorizada pelas CONTRATANTES, tais como: vírus, spywares e demais softwares maliciosos ou quaisquer componentes que venham danificar ou degradar dados, softwares e hardwares.

6.41. O controle de versão dos códigos-fonte, artefatos, componentes e documentos que forem produzidos pela CONTRATADA deverão ser feitos pela ferramenta de controle de versão, utilizada pelas CONTRATANTES.

7. REGRAS PARA AFERIÇÃO DOS PONTOS DE FUNÇÃO

7.1. Os itens e subitens a seguir visam definir as regras de contagem de Pontos de Função a serem utilizadas para a aferição dos produtos previstos nas Ordens de Serviço.

7.2. A contagem de Pontos de Função será efetuada em conformidade com a metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens versão 4.3 (Counting Practices Manual Release 4.3), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group), ou a que for vigente à época da confecção da Ordem de Serviço.

7.3. Os conceitos e detalhes das métricas devem ser verificados no documento citado, desde que não conflitantes com os explicitados neste Termo de Referência.

7.4. A contagem estimativa preconiza a identificação de todos os tipos de função, considerando baixa a complexidade para as funções de dados em arquivo lógico interno (ALI) e arquivo de interface externa (AIE), e média para as funções transacionais entradas externas (EE), saídas externas (SE) e consultas externas (CE).

7.5. A contagem indicativa prevê diretamente 35 pontos de função para cada ALI e 15 pontos de função para cada AIE, sendo esses números obtidos conforme o detalhamento a seguir:

- a. A complexidade é considerada média para todos os tipos de função da APF.
- b. Cada ALI representa 10 pontos de função e contempla 3 entradas externas para inclusão, alteração e exclusão dos dados do arquivo (12 pontos de função), 2 consultas externas (8 pontos de função) e 1 saída externa, correspondente a relatório com totalizações (5 pontos de função), perfazendo o total de 35 pontos de função.
- c. Cada AIE (7 pontos de função) tem associadas 2 consultas externas, correspondentes a uma consulta detalhada e uma lista dos dados da tabela (8 pontos de função), alcançando os 15 pontos de função utilizados pelo método.

7.6. A contagem detalhada se dá através da identificação, classificação e mensuração das funcionalidades, devendo-se pautar nos requisitos especificados para a aplicação e não na visão técnica de unidades de software necessárias para a implementação.

7.7. As funções do tipo dado representam as funcionalidades fornecidas ao usuário a fim de atender às suas necessidades de dados internos e externos à aplicação. São classificadas em arquivo lógico interno (ALI) e arquivo de interface externa (AIE).

7.8. Nos casos de manutenção previstos neste Termo de Referência, as funções do tipo dado serão contadas sempre que elas forem objetos de manutenção no escopo da medição.

7.9. Para os serviços de manutenção previstos neste Termo de Referência, uma função do tipo dado é considerada modificada e integrante do escopo de medição se ela for modificada em sua estrutura, ou seja, campos devem ser acrescentados, excluídos ou terem algum atributo alterado.

7.10. As funções do tipo transação representam as funcionalidades de processamento de dados fornecidas pela aplicação ao usuário. São processos elementares e únicos. Transações semelhantes, que são constituídas do mesmo processo elementar, devem ser consideradas instâncias de uma única função do tipo transação,

devendo ser contadas uma única vez dentro de uma aplicação. São classificadas em entradas externas (EE), saídas externas (SE) e consultas externas (CE).

7.11. Para os serviços de manutenção previstos neste Termo de Referência, uma função do tipo transação é considerada modificada e integrante do escopo de medição quando há alteração em alguns dos seguintes itens:

- a. Tipos de dados: se eles foram adicionados, excluídos ou alterados da função. Se houve alteração apenas de elementos visuais, como literais, cores e formatos, não se considera que a função foi alterada.
- b. Arquivos referenciados: se eles foram adicionados, excluídos ou alterados pela função.
- c. Lógica de processamento: uma transação pode ter várias lógicas de processamento, basta que uma delas seja alterada, excluída ou adicionada para que se considere a função como modificada. Embora a ordenação seja a única lógica de processamento que não é suficiente para determinar a unicidade de uma transação, sua alteração também determina uma alteração na função.

7.12. A tabela a seguir, detalha os tipos de pontos de função utilizados para os projetos previstos nas Ordens de Serviço deste documento:

Tipos de Pontos de Função (PF)	Definição
PF Incluído	Soma dos pontos de função apurados para os produtos previstos e que estejam associados às novas funcionalidades que farão parte da aplicação.
PF Alterado	Soma dos pontos de função apurados para os produtos previstos e que estejam associados às funcionalidades existentes na aplicação que serão alteradas no projeto de manutenção.
PF Excluído	Soma dos pontos de função apurados para os produtos previstos e que estejam associados às funcionalidades existentes na aplicação que serão excluídas no projeto de manutenção.
PF Conversão	Soma dos pontos de função apurados para os produtos previstos e que estejam associados às funcionalidades de conversão de dados dos projetos de manutenção evolutiva. Exemplos de funções de conversão incluem: migração ou carga inicial de dados para popular as novas tabelas criadas e relatórios associados à migração de dados

7.13. Para os serviços de manutenção classificados como Correção (manutenção corretiva) deverá ser aplicada a seguinte fórmula para apuração do Ponto de Função:

$$PF = PF \text{ Alterado} \times 0,70$$

7.14. Para os serviços de manutenção classificados como Verificação (verificação de erros), se for constatado erro de sistema, a demanda será atendida pela CONTRATADA como manutenção corretiva. Ou seja, o produto a ser entregue será a correção do erro ou problema relatado, devendo-se, portanto, utilizar a fórmula prevista no item 5.13 deste Termo de Referência.

7.15. Ainda para os serviços de Verificação, caso não seja constatado o problema apontado pelo cliente ou o mesmo seja decorrente de regras de negócio implementadas ou utilização incorreta das funcionalidades do sistema, será realizada a aferição do tamanho em pontos de função das funcionalidades verificadas e serão considerados 25% do tamanho funcional das funcionalidades analisadas.

7.16. Para os serviços de manutenção classificados como Apuração Especial as demandas serão tratadas como PF (não ajustados) e serão considerados como Entrada Externa, Consulta Externa ou Saída Externa.

7.17. Para os serviços exclusivamente classificados como Documentação, as Ordens de Serviço deverão indicar quais dos documentos constantes da tabela a seguir, previstos na MAPA como documentos de requisito, devem ser produzidos.

Documento	Pontos de função a serem Considerados
Documento de Regras de Negócio	4% sobre o tamanho do sistema em PF
Modelo e Especificação dos Casos de Uso	4% sobre o tamanho do sistema em PF
Interface de Casos de Uso	4% sobre o tamanho do sistema em PF
Modelo de Dados e Dicionário de Dados	4% sobre o tamanho do sistema em PF
Plano Arquitetural	4% sobre o tamanho do sistema em PF

7.18. O valor em pontos de função da Ordem e Serviço de Documentação corresponderá ao somatório dos pontos previstos para cada documento solicitado.

7.19. Para os serviços de manutenção classificados como Evolução (manutenção evolutiva) deverá ser aplicada a seguinte fórmula para apuração do Ponto de Função:

7.20. $PF = PF \text{ Incluído} + PF \text{ Alterado} + PF \text{ Excluído} + PF \text{ Conversão}$

7.21. Ainda para os serviços de manutenção classificados como Evolução (manutenção evolutiva), quando for o caso, deverá ser utilizada, de forma complementar (somando-se ao valor apurado no item 5.18) a tabela de itens não mensuráveis, prevista no item 5.24.

7.22. Para os serviços de manutenção classificados como Evolução Cosmética (manutenção cosmética) deverá ser aplicado o disposto no item "Layout de Telas, Arquivos e Relatórios" previsto na a tabela de itens não mensuráveis, prevista no item 5.24.

7.23. Não serão utilizados fatores de ajuste, significando que as contagens de ponto de função utilizadas são caracterizadas como contagens de pontos de função não ajustados.

7.24. Para determinados serviços, comumente denominados itens não mensuráveis, deverá ser utilizada a tabela a seguir, para a apuração do valor a ser somado na contagem final da Ordem de Serviço, nos casos dos serviços classificados como, Evolução e Evolução Cosmética:

Item	Definição	Fator de Equivalência
Layout de Telas, Arquivos e Relatórios	Alterações no layout de telas, descrição de campos, posicionamentos, fontes da letra, tamanhos, cores, logotipos, mudanças de botões, relatórios ou arquivos sem impactar as funcionalidades.	0,04
Campos e Variáveis	Inclusões, alterações ou exclusões de campos e variáveis em programas e tabelas, sem impactar as funcionalidades.	0,08

Mensagens	Alterações de mensagens de informação ao usuário, que não fazem parte de ALI ou AIE.	0,04
Code Table	Inclusões de tabelas CODE TABLE (CODE DATA).	1,00
	Alterações de tabelas CODE TABLE (CODE DATA).	0,60
	Exclusões de tabelas CODE TABLE (CODE DATA).	0,40
	Inclusões de funcionalidades em tabela já em produção.	0,30
	Alterações de funcionalidades em tabela já em produção.	0,20
	Exclusões de funcionalidades em tabela já em produção.	0,10
Camada adicional de apresentação	Necessidade de criação de mais de uma camada de apresentação para a mesma aplicação, com as mesmas funcionalidades, porém com padrões visuais diferentes.	0,20
<p>A quantidade de Pontos de Função de cada Item não mensurável é definida pela quantidade de itens identificados na apuração dos produtos previstos na Ordem de Serviço multiplicado pelo respectivo Fator de Equivalência.</p> <p>A quantidade total de Pontos de Função relativo a itens não mensuráveis é obtida pelo somatório das quantidades de Pontos de Função de todos os Itens não Mensuráveis apurados.</p>		

- 7.25. A CONTRATADA deverá criar e manter atualizados, sem ônus para as CONTRATANTES, todos os artefatos previstos na Metodologia de Acompanhamento de Projetos da ATI (MAPA) durante a execução dos serviços de Evolução.
- 7.26. A contagem de pontos de função que irá compor o Relatório Técnico, com vistas à aprovação do início dos serviços, será efetuada de forma estimativa.
- 7.27. Quando devidamente justificado pela CONTRATADA e autorizado pelas CONTRATANTES, será possível realizar a contagem de pontos de função na modalidade indicativa, conforme previsto pela NESMA - Netherlands Software Metrics Users Association (www.nesma.nl), para a composição do Relatório Técnico.
- 7.28. Para a validação final, após a entrega e aceite dos produtos previstos na Ordem de Serviço, será somente permitida a contagem do ponto de função do tipo detalhada.
- 7.29. Para efeitos de remuneração da CONTRATADA será utilizado somente o método de contagem detalhada.
- 7.30. Para as Ordens de Serviços classificadas como Evolução (manutenção evolutiva) as CONTRATANTES, a seu critério, poderão demandar, mediante indicação no próprio documento, a realização dos serviços específicos de uma ou mais fases previstas na Metodologia de Acompanhamento de Projetos da ATI (MAPA). Para isso, deverá ser observado o quadro a seguir que trata da distribuição do esforço em cada fase do processo de desenvolvimento:

Fases do processo de desenvolvimento previstas na MAPA			
Iniciação	Elaboração	Construção	Transição
10%	30%	50%	10%

- 7.31. No caso previsto no item 7.29 deste Termo de Referência, a quantidade total de pontos de função obtida na contagem final, excetuando-se os itens não mensuráveis, deverá ser multiplicada pela soma dos percentuais correspondentes às fases contratadas.
- 7.32. Se não houver concordância entre as partes em relação à contagem final apresentada pela CONTRATADA, as CONTRATANTES poderão, antes de efetuar a remuneração pelos serviços executados, contratar um terceiro

prestador de serviços, para realizar uma nova contagem de ponto de função, validada e assinada por profissional certificado (CFPS – Certified Function Point Specialist ou CFPP – Certified Function Point Practitioner) pela IFPUG (International Function Point Users Group).

7.33. O valor da contratação do novo prestador de serviços indicado no caso do item 7.32 deverá ser abatido dos pagamentos subsequentes à CONTRATADA, se a nova contagem de ponto de função for menor ou igual à contagem defendida pelas CONTRATANTES.

7.34. Para as situações que não estejam previstas neste Termo de Referência, o documento de Roteiros de Métricas do SISP será o norteador para solução dos impasses.

7.35. O SISP (disponível em: www.sisp.gov.br.) é um roteiro para a contagem de Pontos de Função, mantido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que pode ser utilizado de forma complementar ao Manual de Práticas de Contagem (CPM), contemplando os pontos não cobertos pelo manual do IFPUG, mas vivenciados pelos órgãos e entidades do SISP, procurando também atender aos acórdãos do Tribunal de Contas da União.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços.

8.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados às Ordens de Serviço (OS), para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme detalhado adiante.

8.3. Os primeiros 60 (sessenta) dias do contrato serão considerados como um período de estabilização para que a CONTRATADA possa se familiarizar com o contexto das CONTRATANTES. 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.

8.4. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço especificados, as CONTRATANTES poderão emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

8.5. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso as CONTRATANTES entendam como improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

8.6. Para efeito de avaliação do nível de serviço quanto ao prazo, a seguinte tabela (Tabela 1) será usada para as manutenções de Apuração Especial, Documentação, Evolução, Evolução Cosmética e Verificação.

Prazos MÁXIMOS para os serviços não emergenciais: Apuração Especial, Documentação, Evolução, Evolução Cosmética e Verificação.			
Tamanho da OS (em PF estimado)	Prazo máximo para início dos serviços pela CONTRATADA após o aceite formal inicial da OS e do Relatório Técnico pelas CONTRATANTES (em dias úteis)	Prazo máximo da CONTRATADA para entrega do(s) produto(s) descrito(s) na OS (em dias úteis)	Prazo máximo para a validação dos produtos pelas CONTRATANTES (em dias úteis)
Até 10	2	10	5
11 – 20	2	20	5
21 – 30	2	30	5
31 – 40	2	40	5
41 – 50	2	50	5
51 ou mais	2	(50 dias) + (10 dias para cada 10 PFs)	10

TABELA 1

8.7. Nas manutenções de Correção (emergenciais), para efeito de avaliação do nível de serviço quanto a prazo, a seguinte tabela (Tabela 2) será usada.

Prazos MÁXIMOS para os serviços emergenciais de Correção		
Nível de Criticidade	Início dos serviços	Prazo máximo de entrega (em dias corridos)
ALTO - Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente ou que faz o produto do trabalho inadequado para o uso e/ou ser incapaz prestar os serviços. Não existe alternativa de contingência.	Em até 4 horas úteis a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelas CONTRATANTES	1
MÉDIO - Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento de dados e/ou ambiente ou degradação de desempenho. A aplicação opera parcialmente com limitações importantes. Cria sobrecarga de trabalho aos usuários afetados.	Em até 1 dia útil a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelas CONTRATANTES	2
BAIXO - Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Normalmente restringe, mas não impede que o usuário realize suas atividades. O usuário pode contorná-lo com caminhos alternativos. Porém sua percepção de qualidade do produto pode ser afetada caso vários problemas como este se manifestem.	Pactuado entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis.	Pactuado entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA.
Prazo máximo para a validação dos produtos pelas CONTRATANTES = 5 dias úteis		

TABELA 2

8.8. A Contratada deverá atender, durante a vigência do contrato, os indicadores de níveis de serviço apresentados a seguir:

Código	Nome do Indicador	
IND1	Índice de Cumprimento do Prazo de Retorno das Ordens de Serviço	
Objetivo		
Garantir o cumprimento dos prazos de retorno das Ordens de Serviço com o Relatório Técnico, levando-se em conta os prazos previstos neste Termo de Referência.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND1 = (QOSP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSP = Quantidade de Ordens de Serviço retornadas nos Prazos estabelecidos.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND1	Multa sobre o valor das OS retornadas fora do prazo	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

Código	Nome do Indicador
IND2	Índice de Cumprimento dos Prazos de Entrega dos Produtos
Objetivo	
Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, definidos nas Ordens de Serviço, em conformidade com o previsto nas Tabelas 1 e 2 deste Termo de Referência.	
Perfil do Indicador	

Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND2 = (QOSPP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSPP = Quantidade de Ordens de Serviço com os seus Produtos entregues nos Prazos estabelecidos.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND2	Multa sobre o valor das OS com prazos não cumpridos	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

Código	Nome do Indicador	
IND3	Índice de Qualidade das Primeiras Entregas	
Objetivo		
Garantir a qualidade da primeira entrega de cada Ordem de Serviço.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND3 = (QOSAP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSAP = Quantidade de Ordens de Serviço Aceitas na Primeira entrega pelas CONTRATANTES.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND3	Multa sobre o valor das OS não aceitas na primeira entrega	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

8.9. A Contratada deverá garantir a entrega dos produtos demandados nas Ordens de Serviço dentro dos prazos máximos previstos nas **Tabelas 1 e 2** deste Termo de Referência.

8.10. A Contratada deverá garantir a qualidade dos artefatos entregues: documentos nos formatos e padrões estabelecidos, produtos de software aderentes às especificações e sem erros de codificação.

8.11. Os produtos de software devem atender aos seguintes requisitos de qualidade:

- Usabilidade: os sistemas devem ser de fácil entendimento dos conceitos utilizados, aprendizagem, uso e controle de operação.
- Acessibilidade: os sistemas devem estar aderentes aos requisitos definidos na Ordem de Serviço.
- Manutenibilidade: os códigos-fonte dos softwares devem ser bem estruturados e documentados visando pouco esforço para fazer alterações. Não devem ser utilizados componentes proprietários que não possuam fontes disponíveis ou requeiram licenças pagas para a sua utilização.
- Confiabilidade: os sistemas não devem apresentar falhas e, se estas ocorrerem, deverão conter capacidade de recuperação de dados e manutenção do nível de desempenho requerido.

- e) Desempenho: no ambiente de produção das CONTRATANTES, os sistemas devem ter capacidade para atender ao universo de usuários e picos de acesso definidos em suas especificações. Devem apresentar tempo de resposta condizente com seus requisitos não funcionais definidos na Ordem de Serviço.

9. DO SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E DA PROPRIEDADE DE SOFTWARE

- 9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse das CONTRATANTES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros pertinentes.
- 9.2. A contratação implica em necessidade de cessão total de direitos autorais dos produtos entregues. Sendo assim, todos os produtos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues as CONTRATANTES, que terá o direito de propriedade sobre os produtos, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.
- 9.3. As CONTRATANTES, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, serão os únicos e exclusivos proprietários dos programas de computador e produtos desenvolvidos, elaborados ou entregues, durante a vigência do contrato, pela CONTRATADA.
- 9.4. As CONTRATANTES terão o direito de propriedade intelectual dos produtos, bem como dos artefatos gerados, de forma permanente.
- 9.5. Será permitido, exclusivamente às CONTRATANTES, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações de licenças restritivas.

10. DO PAGAMENTO

- 10.1. A CONTRATADA somente deverá emitir e enviar as Notas Fiscais para o devido pagamento após a formalização do documento de aceite de entrega pelas CONTRATANTES.
- 10.2. Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto no item 6.28 deste Termo de Referência.
- 10.3. As multas decorrentes da apuração dos Índices de Níveis de Serviço serão aplicadas, como glosa, sobre o próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA.
- 10.4. Caso o valor apurado das multas seja superior ao valor do próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA, o saldo restante será glosado no pagamento posterior e assim por diante.
- 10.5. No caso de encerramento do contrato, havendo ainda saldo de multas a serem liquidados, o valor deverá ser reembolsado pela CONTRATADA aos cofres das CONTRATANTES.
- 10.6. Todas as despesas com deslocamento, passagens aéreas e terrestres, hospedagem e alimentação da equipe técnica da contratada, quando em viagens realizadas a cidade de Brasília/DF, serão de responsabilidade da contratada, e deverão compor o preço ofertado na proposta de preços.
- 10.7. As despesas de deslocamento, passagens aéreas e terrestres, hospedagem e alimentação de profissionais da contratada, quando em viagens referentes ao objeto deste contrato, desde que fora da cidade de Brasília/DF, serão de responsabilidade dos contratantes, desde que previamente autorizadas por este, limitadas ao:
- a) Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional;
 - b) Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos dos contratantes, para as despesas com hospedagem, alimentação e transporte, de acordo com sua regra própria de viagem.

11. MODALIDADE E TIPO DA LICITAÇÃO

- 11.1. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade de Pregão, com julgamento pelo critério de “Menor Preço”, atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência. A justificativa é que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DE HABILITAÇÃO E ATESTADOS

- 12.1. Para que as empresas participantes comprovem a sua capacidade na prestação de serviços com as características técnicas similares às do objeto deste Termo de Referência, deverão fornecer:
- 12.2. Um (1) ou mais atestados atendendo níveis mínimos de serviço estabelecidos, em uma mesma empresa ou órgão, atendendo ao menos um dos requisitos abaixo:
- Serviços de manutenção de sistemas medidos por meio de pontos de função em tecnologia PHP e Banco de Dados MySQL, com volume igual ou superior a 100 pontos de função brutos (não ajustados) em período ininterrupto de doze meses.
- 12.3. Um (1) ou mais atestados referentes à implementação ou manutenção de projetos utilizando o CMS Drupal ou Laravel.
- 12.4. Um (1) ou mais atestados referentes ao serviço de suporte técnico por telefone.
- 12.5. O(s) atestado(s) deve(m) ser fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado e deverão conter:
- Nome (razão social), CNPJ e endereço completo do emitente do atestado.
 - Nome (razão social), CNPJ e endereço completo da CONTRATADA.
 - Data da emissão do atestado.
 - Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente), telefone, email para contato para contato com o emitente do atestado;
- 12.6. Um mesmo atestado poderá ser utilizado para comprovar a experiência técnico-operacional em mais de um dos serviços listados acima.
- 12.7. Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de habilitação, apurada pela Comissão de Licitação mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva LICITANTE.

13. PRAZO DE VIGÊNCIA

- 13.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo escrito, por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses.

14. DA PROPOSTA DE PREÇOS

Preços Unitários e Globais					
Item	Descrição	Unidade	Quantidade Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Global (R\$)
1	Suporte Técnico	Mensal	12		
2	Manutenção de Sistemas	Ponto de Função	350		
TOTAL GLOBAL				-	

