

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este Termo de Referência tem por objetivo apresentar as necessidades do Sistema Indústria, no que diz respeito a prestação de serviços de Manutenção e Suporte Técnico ao Sistema SUPERJURIS da Diretoria Jurídica, construído na plataforma Notes Domino/Javascript, totalmente web.
- 1.2. Considera-se para fins desta licitação que o Sistema Indústria é composto das seguintes entidades: 1) CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI; 2) SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Nacional – Sesi/DN; 3) SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Nacional – SENAI/DN

### 2. OBJETO

- 2.1. Contratação de empresa especializada, via licitação na modalidade convite tipo menor preço, para a prestação de SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO e SUPORTE TÉCNICO ao sistema SUPERJURIS, de forma continuada.
- 2.2. O contrato vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, com um com previsão de execução de até 298 (duzentos e noventa e oito) pontos de função, admitindo-se sua prorrogação no tempo e, nas hipóteses de complementação ou acréscimo de serviços, o aditamento até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.
  - 2.2.1. O contrato terá seu termo antecipado se antes de decorridos os 24 (vinte e quatro) meses da sua vigência forem consumidos totalmente os 298 (duzentos e noventa e oito) pontos de função estimados ou se for homologado o novo SUPERJURIS, que se encontra em fase desenvolvimento;
  - 2.2.2. Caso os CONTRATANTES optem pela prorrogação do contrato, esta somente poderá ocorrer no caso em que o valor originalmente contratado, somado ao da prorrogação, não superar o valor limite da modalidade convite, previsto no artigo 6º do RLC do Sesi e do SENAI.
  - 2.2.3. Ocorrendo a prorrogação, deverá ser indicado no termo aditivo o número de pontos de função correspondentes.
- 2.3. Será utilizada como base a métrica de pontos de função não ajustados, para determinar o tamanho das manutenções a serem realizadas no sistema com vistas à respectiva autorização das CONTRATANTES para o início de cada serviço.
  - 2.3.1. A determinação dos pontos de função necessários para a execução dos serviços e entrega dos produtos deve seguir as regras definidas no item 7 e subitens deste Termo de Referência.
- 2.4. A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 8 e subitens deste Termo de Referência.

2.5. Os documentos a seguir são anexos referenciados neste Termo de Referência:

Anexo I – Modelo de Ordem de Serviço

Anexo II – Documentação do Sistema

### 3. SERVIÇOS

Os serviços a serem realizados pela contratada são:

- 3.1. **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA:** Está associada às mudanças de requisitos funcionais da aplicação, ou seja, inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades, no sistema 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, cargas de dados, integração de dados e sistemas, criação de WebService para integrar sistemas e disponibilizar informações e melhoria nas consultas utilizadas no sistema.
- 3.2. **MANUTENÇÃO CORRETIVA:** Está associada a alteração do sistema para correção de erros detectados 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 pela área de negócio.
- 3.3. **VERIFICAÇÃO:** Serviços com o objetivo de analisar e investigar a causa de problemas identificados no sistema pela área 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 no sistema. Neste caso, a equipe de desenvolvimento da contratada se mobilizará para encontrar as causas do problema ocorrido. Se for constatado erro de sistema, será atendido como Manutenção Corretiva.
- 3.4. **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.
- 3.5. **MANUTENÇÃO ADAPTATIVA:** Está associada às mudanças de requisitos não funcionais da aplicação. Corresponde a atualização de plataforma, adequação de funcionalidades às mudanças de negócio.
- 3.6. **MANUTENÇÃO COSMÉTICA:** Está associada às modificações exclusivamente demandadas para inclusão, alteração ou exclusão de características visuais ou de interface.
- 3.7. **SUORTE TÉCNICO:** Está associado a necessidade de orientar os gestores e demais usuários do sistema, sobre a correta utilização das funcionalidades existentes no sistema SUPERJURIS e atendimento de dúvidas.

### 4. DETALHES DO SISTEMA SUPERJURIS

#### 4.1. Descrição do Sistema

A Diretoria Jurídica – DJ, localizada em Brasília/DF, presta serviços centralizados para todo o Sistema Indústria. Os processos jurídicos são administrados através de workflow, em um aplicativo desenvolvido internamente com a visão de gestão do conhecimento jurídico, o SUPERJURIS.

Este sistema foi desenvolvido buscando uma fácil navegação, um ritmo mais ágil de interação usuário X informação e o compartilhamento do conhecimento.

#### 4.2. Funcionalidades do Sistema

O SUPERJURIS apresenta 07 (sete) módulos com funcionalidades distintas. São eles:

##### 4.2.1. Protocolo

O módulo Protocolo foi elaborado com o objetivo de manter todo e qualquer registro de demandas que deem entrada no Jurídico.

Estes documentos poderão ficar simplesmente registrados na base, como se tornarem processos de grande interesse para o sistema.

Antes de ser incluído um novo protocolo, é necessário sempre verificar através de pesquisas, a existência na base de algum documento previamente cadastrado, que já possua identificação, ao qual este deva ser “vinculado” ou tornar-se referência para o novo.

Um dos pontos fortes dessa base é que ela interage com as demais bases do processo de automatização do jurídico, que são as bases: Parecer, Contencioso, Assessoria, Gestão/Banco de Horas e Administração. Documentos iniciais para as bases Parecer, Contencioso e Assessoria são criados a partir do protocolo e a distribuição para os advogados será realizada pelos Distribuidores, que são as pessoas responsáveis por este procedimento. Nesta distribuição, são verificados: a complexidade e a quantidade estimada de horas do trabalho a ser realizado, a disponibilidade de horas do advogado responsável e atribuição de ANS internos e externos a Diretoria Jurídica.

Esses documentos podem ser criados quantos forem necessários e a eles podem ser atribuídos assuntos variados ou um assunto somente de contencioso, com campos já formatados.

É mantido um histórico de andamento da demanda e um controle de arquivamento.

##### 4.2.2. Parecer

Parecer é uma base que tem como objetivo permitir a elaboração de pareceres (pareceres de consultoria, contratos/licitações, pareceres de contencioso, etc), compreendendo toda sua tramitação, passando pelo processo de elaboração, revisão, opinião, aprovação e expedição e/ou arquivamento, retornando resposta eletrônica para o solicitante.

Esta base interage diretamente com a base de Protocolo. Pareceres são criados e distribuídos, na base de Protocolo e enviados para a base de Parecer para que tome seu curso normal.

A base foi dividida em 3 (três) módulos: Elaboração, Todos e Relatórios. Cada módulo apresenta diversas visões de modo a facilitar a busca dos documentos nos mais variados tipos de categorização.

Algumas visões apresentam o N.º do Protocolo DJ na 1ª coluna e os documentos sempre são exibidos em ordem decrescente.

O Parecer é o principal documento da base. É nele que são emitidas as opiniões dos advogados responsáveis sobre determinado tema.

Os textos são elaborados no próprio sistema.

Cada parecer armazena sua complexidade e a quantidade estimada de horas do trabalho a ser realizado pelo advogado responsável e as datas a serem cumpridas de acordo com o ANS interno e externo a Diretoria Jurídica.

#### 4.2.3. Contencioso

Contencioso é uma base que tem como objetivo acompanhar toda a vida de uma ação/processo judicial desde uma notificação recebida da Justiça ou a abertura de um processo até a decisão final, incluindo a fase de execução.

Contenciosos são criados na base de Protocolo e são enviados para a base de Contencioso.

A base foi dividida em 6 (seis) módulos: Ficha, Petições, Custas, Agenda, Documentos Externos e Relatórios. Cada módulo apresenta diversas visões de modo a facilitar a busca dos documentos nos mais variados tipos de categorização. Algumas visões, que exibem na 1ª coluna o nome do Autor ou do Réu da ação, são apresentadas em ordem alfabética, as visões que apresentam N.ºs na 1ª coluna, os documentos estão em ordem decrescente.

A Ficha Geral é o principal documento da base. Ela contém todos os dados do Contencioso, incluindo informações básicas, recursos e resultados em todas as instâncias, andamentos e seções que se dividem em: agenda de compromissos, comentários realizados durante a tramitação do processo, observações de orientação para os estagiários e ficha financeira, além de consulta a petições internamente elaboradas e documentos externos.

As petições elaboradas possuem uma tramitação, passando pelo processo de elaboração, revisão, opinião, aprovação e expedição.

#### 4.2.4. Precedentes

Esta não é uma base como as demais. Precedentes, na realidade, é um módulo com documentos pertencentes às bases de Parecer e Contencioso.

Esse módulo foi criado com o intuito de formar um banco de documentos para consultas futuras:

- Pareceres que já foram aprovados e/ou expedidos - Para um parecer virar um precedente, o responsável pela aprovação deverá responder neste momento se deseja que o parecer seja consultado futuramente ou não.
- Petições que já foram aprovadas e/ou expedidas - Para uma petição virar um precedente, o responsável pela aprovação deverá responder neste momento se deseja que a petição seja consultada futuramente ou não.
- Decisões/Sentenças

#### 4.2.5. Assessoria

Este módulo foi criado com o intuito de permitir que a Diretoria Jurídica cadastre, acompanhe e controle todos os compromissos (assessoria, representação, projetos especiais, ETD e outras participações) dos seus advogados e gestores.

#### 4.2.6. Gestão/Banco de Horas

Este módulo tem como objetivo permitir a realização da gestão e controle do banco de horas dos advogados e dos gestores da por cada serviço executado nos módulos descritos acima.

#### 4.2.7. Administração

O módulo de administração foi definido para cadastro e controle de campos utilizados em todos os módulos e o cadastramento de usuários em seus respectivos grupos de acesso.

Quando um usuário é cadastrado, é definido também neste momento o cargo/perfil que este vai passar a figurar no sistema, Entidade a qual este pertence, Unidade Federativa, especialidade, e-mail.

O controle de feriados, férias e licenças também é realizado neste módulo.

Somente os membros do grupo de Administração possuem direito para acessar e realizar inclusões, alterações e exclusões dos dados.

### 5. JUSTIFICATIVA

- 5.1. Encontra-se em desenvolvimento do novo superjuris, cujo respectivo contrato foi celebrado em 16/05/2017, com prazo de vigência de 24 meses;
- 5.2. Durante o período de desenvolvimento do sistema será necessária a continuidade do Superjuris na atual plataforma notes. Nesse sentido, a fim de garantir a continuidade das atividades permanentes do sistema, será necessário termos um serviço constante de manutenção corretiva e adaptativa do sistema e suporte aos usuários;
- 5.3. A manutenção ou suporte técnico do sistema tem o objetivo de mantê-lo em produção pelo maior tempo possível sem falhas, e ao tê-las, adotar ações de contorno que minimizem o impacto em seu negócio, aumentando a confiança no sistema e reduzindo a necessidade de novos investimentos.
- 5.4. Os serviços especificados neste documento são caracterizados como de natureza contínua porque o sistema é essencial para a disponibilidade dos negócios por ele atendida, e em decorrência da ATI – Área de Tecnologia da Informação não dispor de quadro próprio de profissionais com knowhow para desenvolvimento e codificação de softwares na tecnologia empregada, faz-se necessária essa contratação.
- 5.5. O contrato atual para manutenção do sistema está prestes a ser encerrado. Portanto faz-se necessária a continuidade dos respectivos serviços, visando apoiar a Diretoria Jurídica das Entidades Nacionais do

Sistema Indústria em suas demandas de suporte ao uso do seu sistema, além da manutenção de novas funcionalidades que se façam necessárias.

- 5.6. Foi realizada uma contagem indicativa do SUPERJURIS por ponto de função não ajustado chegando a um total de 1190 (mil, cento e noventa) pontos de função. Foi projetado o valor de 25% para as necessidades dos serviços descritos no item 3 deste Termo de Referência, chegando-se, ao valor aproximado de 298 (duzentos e noventa e oito) pontos de função.
- 5.7. Os pontos de função apresentados são meramente estimativos e não constituem compromisso de demanda por parte das CONTRATANTES.

## **6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 6.1.A CONTRATADA designará um profissional para atuar como preposto, 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 de alguns serviços, poderão ocorrer 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:

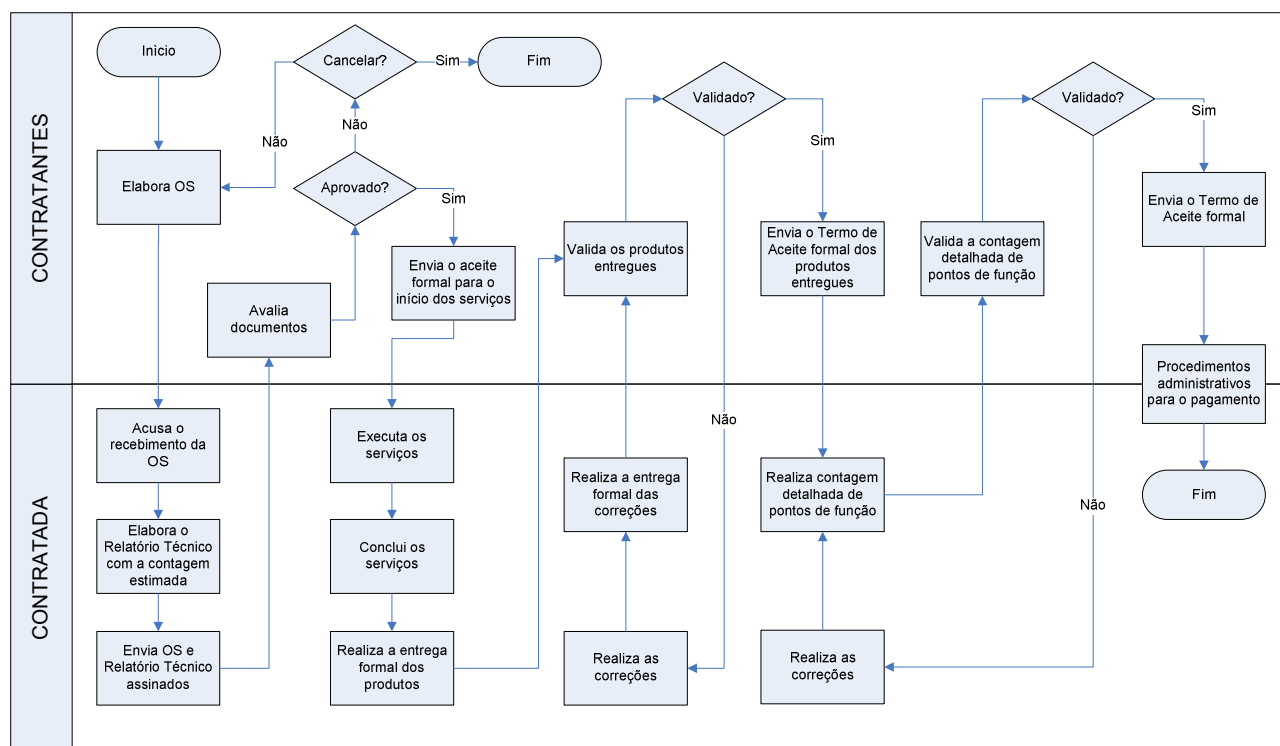


FIGURA 1

- 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 I 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. As Ordens de Serviço classificadas como Correção e Suporte Técnico 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.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.
- 6.11. As Ordens de Serviços emitidas pelas CONTRATANTES serão única e exclusivamente encaminhadas ao preposto da CONTRATADA.
- 6.12. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, retornar a mesma às CONTRATANTES, acompanhada de um Relatório Técnico com a contagem estimada de pontos de função para a entrega dos produtos.

- 6.13. Excepcionalmente para os serviços de Correção e Suporte Técnico, 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.
- 6.14. 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 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.
- 6.15. O Relatório Técnico deverá contemplar ainda o valor do custo global da Ordem de Serviço e os prazos para a entrega de todos os produtos, atendendo sempre ao disposto nas Tabelas 1 e 2 dos itens 8.6 e 8.7, respectivamente, deste Termo de Referência.
- 6.16. As CONTRATANTES, ao validarem o Relatório Técnico, deverão encaminhar o Aceite Formal do mesmo à CONTRATADA.
- 6.17. A CONTRATADA somente deverá iniciar os serviços com vistas a entregar os produtos constantes da Ordem de Serviço, a partir do Aceite Formal das CONTRATANTES e de acordo com os prazos estipulados nas Tabelas 1 e 2 dos itens 8.6 e 8.7, respectivamente, deste Termo de Referência.
- 6.18. Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega formal dos produtos às CONTRATANTES, emitindo também os termos de aceite necessários.
- 6.19. 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, respectivamente, deste Termo de Referência e se iniciarão a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento formal.
- 6.20. Poderá haver prorrogação, a critério e pedido das CONTRATANTES, de até 100% (cem por cento) do prazo inicialmente previsto para a validação das CONTRATANTES.
- 6.21. Após a validação das entregas, as CONTRATANTES deverão assinar e enviar o Termo de Aceite à CONTRATADA.
- 6.22. A simples entrega dos produtos, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelas CONTRATANTES, não implica diretamente em sua aceitação final.
- 6.23. 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, respectivamente, 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.
- 6.24. 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 5 (cinco) 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.



- 6.25. 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.
- 6.26. 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.
- 6.27. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de 3 (três) meses, a contar da data de Aceite Formal Final dos produtos entregues pelas CONTRATANTES.
- 6.28. 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, respectivamente, deste Termo de Referência, para os serviços de Correção.
- 6.29. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.
- 6.30. 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.
- 6.31. 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.
- 6.32. 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.
- 6.33. A partir da validação dos cenários, a CONTRATADA deverá executar os testes unitários e integrados conforme planejado, enviando os seus resultados para as CONTRATANTES.
- 6.34. 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.
- 6.35. 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.
- 6.36. 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.

- 6.37. Os padrões descritos neste termo de referência e seus anexos podem ter itens alterados, suprimidos ou acrescentados, sendo, neste caso, concedido um prazo de 30 (trinta) dias para que a CONTRATADA se adapte aos novos padrões.

## **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 ALI e AIE, e média para as funções transacionais EE, SE e 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 classificados como Correção deverá ser aplicada a seguinte fórmula para apuração do Ponto de Função:

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

- 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 7.13 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 de manutenção classificados como Evolução e Adaptação deverá ser aplicada a seguinte fórmula para apuração do Ponto de Função:

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

- 7.18. Ainda para os serviços classificados como Evolução e Adaptação, quando for o caso, deverá ser utilizada, de forma complementar (somando-se ao valor apurado no item 7.17) a tabela de itens não mensuráveis, prevista no item 7.21.
- 7.19. Para os serviços classificados como 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 7.21.
- 7.20. 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.
- 7.21. 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, Adaptação e 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>		

- 7.22. Para os serviços de Suporte Técnico será realizada a aferição do tamanho em pontos de função das funcionalidades verificadas e serão considerados 25% do tamanho funcional das funcionalidades analisadas.
- 7.23. 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.
- 7.24. 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](http://www.nesma.nl)), para a composição do Relatório Técnico.
- 7.25. 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.
- 7.26. Para efeitos de remuneração da CONTRATADA será utilizado somente o método de contagem detalhada.
- 7.27. 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.
- 7.28. O SISP (disponível em: [www.sisp.gov.br](http://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: Evolutiva, Adaptativa, Verificação, Apuração Especial e Cosmética.

<b>Prazos MÁXIMOS para os serviços não emergenciais: Evolutiva, Adaptativa, Verificação, Apuração Especial e Cosmética.</b>			
Tamanho da OS (em PF estimado)	Prazo máximo para início dos serviços pela CONTRATADA após o aceite formal da OS e do Relatório Técnico pelas CONTRATANTES (em dia 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	Imediato	10	10
11 – 20	Imediato	20	10
21 – 30	1	30	10
31 – 41	1	40	15
41 – 50	1	50	15
Acima de 50	2	(50 dias) + (30 dias para cada 50 PFs)	20

**TABELA 1**

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

<b>Prazos MÁXIMOS para os serviços emergenciais de Correção e Suporte Técnico</b>		
Nível de Criticidade	Início dos serviços	Prazo máximo de entrega (em dias corridos)

<b>ALTO</b> - 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
<b>MÉDIO</b> - 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
<b>BAIXO</b> - 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, não podendo exceder a 20 dias úteis.
<b>Prazo máximo para a validação dos produtos pelas CONTRATANTES = 5 dias úteis</b>		

**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 nos itens 6.12 e 6.13 deste 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%	

<b>Código</b>	<b>Nome do Indicador</b>
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 dos itens 8.6 e 8.7, respectivamente, 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	>= 80%
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%	

Código	Nome do Indicador	
IND4	Índice de Recorrência nas Entregas	
Objetivo		
Garantir o mínimo de entregas recorrentes das Ordens de Serviço.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	<= 10%
Fórmula		



IND4 = (QEROS/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QEROS = Quantidade de Entregas Recorrentes de Ordens de Serviço, exceto a primeira entrega.	
Penalidades pelo não cumprimento da Meta	
Valor de IND4	Multa sobre o valor das OS com entregas recorrentes
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%

OBS: Entrega recorrente corresponde às várias entregas necessárias para que as CONTRATANTES aceitem uma Ordem de Serviço, excetuando-se a primeira entrega.

- 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 dos itens 8.6 e 8.7, respectivamente, deste Termo de Referência.
- 8.10. A Contratada deverá garantir a qualidade dos artefatos entregues: 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: o sistema deve ser de fácil entendimento dos conceitos utilizados, aprendizagem, uso e controle de operação.
  - Acessibilidade: o sistema deve estar aderente aos requisitos definidos na Ordem de Serviço.
  - Manutenibilidade: os códigos-fonte 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: o sistema não deve apresentar falhas e, se estas ocorrerem, deverão conter capacidade de recuperação de dados e manutenção do nível de desempenho requerido.
  - Desempenho: no ambiente de produção das CONTRATANTES, o sistema deve 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 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, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é o único proprietário dos produtos entregues 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 6.25 deste Termo de Referência.
- 10.3. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês subsequente à conclusão de cada Ordem de Serviço e caberá à CONTRATADA apresentar a Nota Fiscal correspondente, para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência.
- 10.4. As multas decorrentes da apuração dos Índices de Níveis de Serviço serão aplicadas, como glosa, sobre o próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA.
- 10.5. 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. As CONTRATANTES não arcarão com despesas de deslocamentos e hospedagens para execução dos serviços em Brasília/DF. Esses custos, quando for o caso, deverão estar inclusos na proposta da CONTRATADA.

## **11. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DE HABILITAÇÃO E ATESTADOS**

### **11.1. Documentos de Habilitação**

- 11.1.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, mediante demonstração de que a licitante possui experiência em implementações de sistemas informatizados de abrangência nacional, para produtos desenvolvidos em Lotus Notes/Domino. A empresa licitante deverá apresentar atestado fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprove que já prestou ou

presta satisfatoriamente tais serviços. O atestado deverá indicar o termo inicial e o termo final da execução dos serviços, e as seguintes informações:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente do atestado;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo e função que exerce junto à emitente).