



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

PROJETO BÁSICO

PROCESSO Nº 21000.044609/2021-01

PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação da empresa pública Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro, para a prestação de serviços estratégicos e continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC voltados, direta ou indiretamente, ao suporte necessário à produção de soluções estruturantes departamentais que atendem as unidades da Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA. Tais serviços consistem no desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas/software, na hospedagem e sustentação de soluções de TIC, nos serviços de construção, sustentação e manutenção da solução analítica, e na consultoria técnica.

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Para garantir o funcionamento adequado de toda a plataforma de Autocontrole de Defesa Agropecuária, torna-se necessária a contratação de todos os serviços relacionados a operacionalização da plataforma, desde o desenvolvimento de novas funcionalidade, evoluções sistêmicas a serem implementadas, integrações entre as soluções que compreendem a plataforma, garantia de disponibilidade da plataforma em níveis satisfatórios, realização de correções e manutenções sistêmicas, criação de funcionalidades de análise de dados para a obtenção de informações a partir dos dados inseridos na plataforma, até a adequada realização de atendimento à comunidade de usuários que irão interagir com a plataforma.

Diante deste cenário, torna-se necessária a contratação dos serviços que serão agrupados em 4 itens contratuais, quais sejam:

- **SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA:**
 - O escopo deste serviço consiste no desenvolvimento, manutenções evolutivas/ perfectivas e sustentação das soluções sob demanda, caracterizada pelo atendimento personalizado das necessidades com a criação de soluções específicas e exclusivas com garantia de segurança, continuidade e interoperabilidade entre as diversas aplicações de Governo, exclusões e inclusões de novas funcionalidades, novos módulos ou subsistemas às soluções já existentes, e prestação do serviço de sustentação de forma continuada nas soluções de software do portfólio de produtos da CONTRATANTE, de forma a garantir que não ocorram interrupções nas operações das soluções com intervenções corretivas independente de solicitações da SDA.
 - O Anexo A traz o detalhamento dos serviços em questão.
- **SERVIÇO DE HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI**
 - Consiste na prestação de serviço de hospedagem, sustentação e administração das soluções de TIC da Secretaria de Defesa Agropecuária em todas as suas fases e versões, com disponibilização de infraestrutura física e lógica, seu crescimento e evoluções, atividades de suporte, monitoração, gerenciamento e administração de todo o ambiente operacional prestado por profissionais capacitados em tecnologias da informação, com regime de disponibilidade 24h versus 7 dias da semana, sendo que este serviço engloba os ambientes de produção e homologação. Entretanto, os requisitos técnicos serão detalhados no Estudo Técnico Preliminar à Contratação - ETP, assim como a forma de execução do serviço, a lista de soluções, as características funcionais e técnicas das soluções e os níveis mínimos de serviços tanto para os que já existem quanto para os novos produtos e serviços que precisam ser concebidos.
 - Os Anexos B e B.1 trazem o detalhamento dos serviços em questão.
- **SOLUÇÃO ANALÍTICA**
 - Consiste na construção, sustentação e manutenção para disponibilização de plataforma para acesso, análise, descoberta, mineração e integração de grande volume de dados governamentais. A plataforma é um grande Datalake (Lago de Dados), que permite aos órgãos ou entidades de governo disponibilizar e utilizar diversas bases de dados (próprias ou compartilhadas), para a geração de informações estratégicas, utilizando ferramentas especializadas para temas de análise de dados como auxílio a políticas públicas
 - O Anexo C traz o detalhamento dos serviços em questão.
- **SERVIÇO DE CONSULTORIA TÉCNICA**
 - Serviço prestado por especialista ou grupo de especialistas, com experiência e qualificação para desenvolvimento de projetos, identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimentos e métodos em TI, de forma a apresentar soluções e recomendar ações

- O Anexo D traz o detalhamento dos serviços em questão.

Os quatro serviços citados encontram forte correlação entre si em função de exigir amplo conhecimento de negócio por parte do prestador de serviços razão pela qual integram a mesma solução tecnológica e garantirão, desta forma, o funcionamento da plataforma de ponta a ponta.

2.1 BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

| Id. | Descrição do Bem ou Serviço | Código CATSER | Quantidade | Métrica ou Unidade | |
|-----|---|----------------|---|--------------------|--------------------|
| 1 | SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA | 25917 25984 | 2.963 | Ponto de Função | |
| 2 | SERVIÇO DE HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI | 26000 | 12 | Parcela Mensal | |
| 3 | SOLUÇÃO ANALÍTICA AUTOCONTROLE | 27308 | GovData - Cruzamento e análise de informações (básica) - 3 T | 12 | Parcela Mensal |
| | | | PSA- Ingestão Full | 500 | GB |
| | | | PSA -Ingestão Incremental - Diária | 600 | GB |
| | | | PSA - Acesso a Ferramentas Externas | 12 | Parcela Mensal |
| | | | GovData - Painel - Visualizador | 240 | Usuários |
| | | | GovData - Painel - Desenvolvedor | 36 | Usuários |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 50.000 milheiros de linhas | 12 | Pacotes/Milheiros |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Milheiro Excedente | 12.000 | Milheiro Excedente |
| | | | Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Pacote de 50.000 Milheiros de linhas | 12 | Pacotes/Milheiros |
| | | | Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Milheiro Excedente | 12.000 | Milheiro Excedente |
| 4 | SERVIÇO DE CONSULTORIA TÉCNICA | 27332 | Consultoria técnica | 800 | Horas |

3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

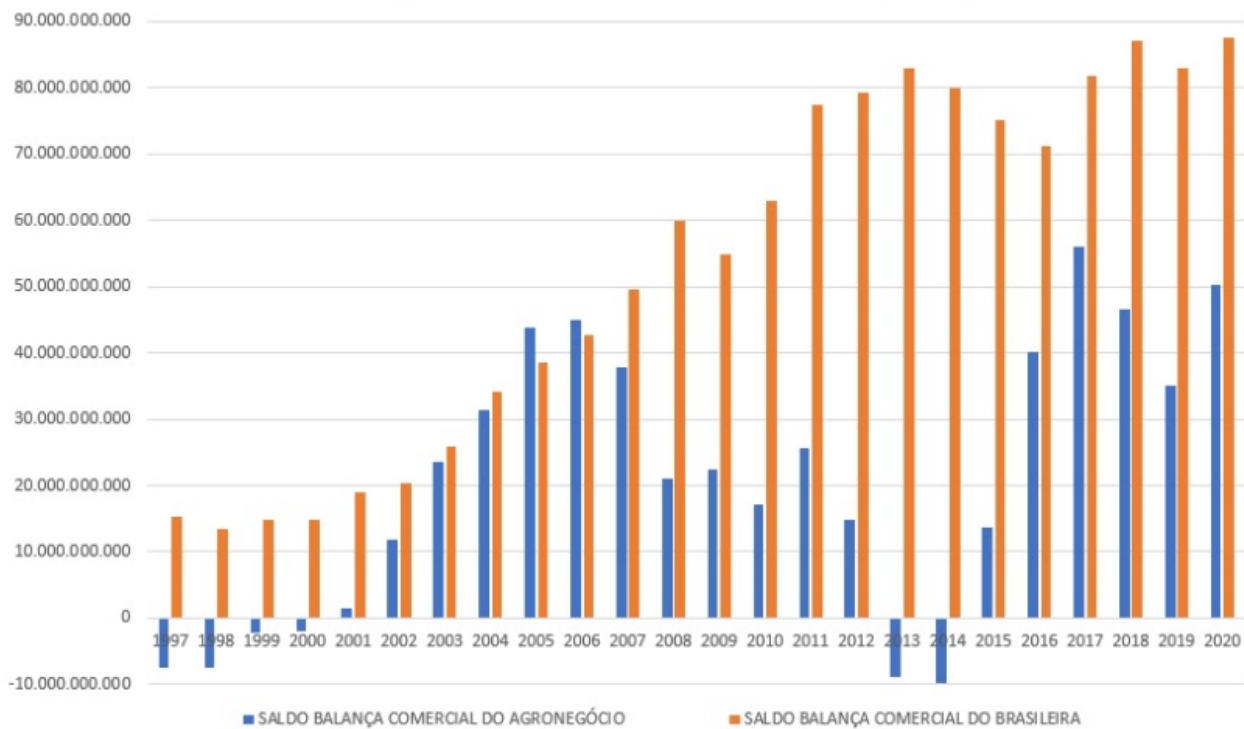
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

A Defesa Agropecuária Brasileira, executada pela Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA, é parte indissociável do grande objetivo de segurança alimentar para a população. Ao longo dos últimos 20 anos, o Brasil registrou aumento substantivo da produção agropecuária, concomitantemente ao maior acesso a mercados importadores de alimentos e demais produtos agropecuários. Em 2020 o agronegócio foi responsável por quase metade das exportações totais do Brasil ao mundo, alcançando a participação recorde de 48,0% e somando US\$100,81 bilhões. Por outro lado, houve queda de 5,2% nas importações de produtos do agronegócio, cuja cifra foi de US\$13,05 bilhões em 2020. Como resultado do aumento das exportações e queda das importações, o saldo da balança do setor foi superavitário em US\$87,76 bilhões, o que compensou o déficit de US\$36,87 bilhões nos demais setores. Esse movimento ocorreu sem que a estrutura pública responsável pela defesa agropecuária acompanhasse, na mesma intensidade, esse aumento de volume e complexidade das suas atividades. Diante do cenário futuro que aponta para o crescimento insuficiente do quadro de pessoal envolvido na defesa agropecuária ao mesmo tempo em que observa-se contínua expansão do setor, incluindo o crescente acesso ao mercado externo, torna-se questão central para a viabilidade futura do sistema, contar com ferramentas sólidas de tecnologia da informação com sustentação perene em plataformas e sistemas de alta performance que alcancem o dinamismo das operações de controle.

Cabe lembrar que a integralidade da produção agropecuária, está pelo menos em algum momento, atrelada à defesa agropecuária. Uma produção que não conte com garantias de segurança dos produtos é inviável, já que esses produtos, principalmente alimentos, não se prestam ao consumo. Do mesmo modo, a ausência de ações de controle e mitigação para emergências sanitárias coloca essa produção em condição de fragilidade extremamente arriscada para a manutenção da segurança alimentar.

Do mesmo modo, toda a exportação dos produtos agropecuários necessita estar respaldada em certificação sanitária e fitossanitária realizada pela esfera pública. Sem essa certificação, não há a exportação e não são gerados os crescentes superávits gerados ao país pelo setor agropecuário, que tem sustentado a balança comercial brasileira, deficitária nos demais setores, conforme pode ser visto no gráfico abaixo.

BALANÇA COMERCIAL 1997 - 2021 (US\$ FOB)



Como parte da estratégia de transformação da Defesa Agropecuária, encontra-se em desenvolvimento um projeto estratégico corporativo denominado “Programa de Autocontrole”, que aborda a capacidade dos agentes agropecuários em implantar, executar, monitorar, verificar e corrigir seus procedimentos e processos visando garantir a idoneidade dos serviços, a identidade, a qualidade, a sanidade, a saúde e a segurança higiênico-sanitária e tecnológica dos produtos agropecuários. Essas são ferramentas que atuam concomitantemente aos controles oficiais, gerando registros, cujas informações utilizadas de forma sinérgica aos controles oficiais têm grande potencial de reduzir a burocracia e aumentar a efetividade dos controles oficiais com execução com base em risco. A implementação do autocontrole em todos os elos das cadeias produtivas mostra-se essencial para que as garantias dadas sobre os produtos atendam os anseios da sociedade.

A implementação do projeto “Programa de Autocontrole” tem potencial de transformar a lógica e o funcionamento da Defesa Agropecuária, por tocar nas bases estabelecidas ao longo do tempo, na qual foi consolidada a defesa agropecuária. A lógica de relação pouca confiança e com abordagem punitiva passa a ser a lógica da sinergia de ações para a consecução do objetivo comum utilizando-se de conceitos como o da regulação responsiva, na qual a efetividade da regulação depende da criação de regras que incentivem o regulado a voluntariamente cumpri-las, mediante um ambiente regulatório de constante diálogo entre regulador e regulado.

Essa transformação depende, contudo, da existência de ferramentas de TI sólidas, que permitam grande tráfego de dados, que serão tratados por meio de inteligência artificial integrando as informações oriundas do setor privado e aquelas oriundas dos sistemas públicos de controle. Para que todo o processo tenha a sua operação dentro do planejado, é imprescindível que os sistemas existentes no MAPA, principalmente SIPEAGRO, PGA, SHIVA/COMEX, sejam executados na mesma plataforma e esteja disponível o mesmo nível de robustez que o sistema do autocontrole demandará.

Sistemas da SDA que integrarão com a plataforma Autocontrole:



A confiabilidade e robustez necessárias aos prestadores de serviço que atuarão no campo da tecnologia da informação são aspectos fundamentais sobre os quais esse projeto estratégico de extrema relevância para a sociedade brasileira se apoiará.

Dada a grande dimensão do trabalho a ser realizado, a utilização das soluções usuais de TI existentes no MAPA para as necessidades cotidianas, não se mostra adequada, motivo pelo qual essa próxima etapa de modernização da defesa agropecuária deve contar com empresa que suporte sistemas e aplicações de alto desempenho e confiabilidade no setor público, como por exemplo os sistemas da Receita Federal.

O MAPA necessita de parceiro que seja perene, compreenda profundamente os processos envolvidos, possua nível de comprometimento diferenciado na busca das melhores soluções tecnológicas e com capacidade de infra estrutura e desenvolvimento compatíveis com esse desafio.

Cumprir destacar, que a Plataforma de Autocontrole possui as características dos chamados sistemas estruturantes que são baseados em tecnologia de suporte a macroprocessos de governo, com características multi-institucionais, extra e intra governo, tais como, processos de importação e exportação, fiscalização agropecuária, registros de produtos, análises oficiais da qualidade do setor produtivo, dentre outros. Possuem requisitos de integração e relacionamento que remetem a funções internas do governo ou que envolvam as diferentes esferas da administração, dos poderes, bem como as relações entre o governo e os agentes econômicos e as relações entre o governo e os cidadãos. São entendidos como componentes de sistemas estruturantes tanto os módulos relacionados à coleta de dados (sistemas transacionais), apoio à atuação gerencial (sistemas analíticos), quanto os mecanismos para prover a interoperabilidade com outros sistemas.

Cabe ressaltar a importância da presente contratação para a SDA na medida em que cada um destes sistemas exercem um papel fundamental na prestação de serviços aos cidadãos, necessitando de evoluções constantes e integração com outros sistemas tecnológicos. Neste contexto, há que se considerar a importância dos sistemas desenvolvidos e mantidos pelo Serpro, por se tratarem de sistemas estruturantes do Governo e de ferramentas de suporte ao bom desempenho das atividades na Administração pública.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Os serviços compreendidos nesta contratação estão contidos nos Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação, Plano Anual de Contratações e demais instrumentos estratégicos vigentes, conforme:

| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2021 | |
|---|---|
| ID | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS |
| OE07 | Prover conhecimentos e tecnologias inovadoras para o setor agropecuário. Disponibilizar e disseminar conhecimentos e soluções tecnológicas (práticas, produtos e serviços) e estimular a adoção de novas tecnologias (ex. sensores, internet das coisas, geolocalização, robótica etc.) para a modernização do setor agropecuário. |
| OE11 | Desenvolver a inteligência agropecuária e de mercado. Desenvolver um sistema de inteligência estratégica direcionado para a tomada de decisão pelo MAPA, governo federal, agentes econômicos e sociedade em geral, permitindo maior compreensão sobre o processo produtivo, abastecimento, segurança alimentar e competitividade do país no mercado internacional. |
| OE14 | Assegurar a inocuidade e qualidade dos alimentos e insumos. Assegurar a inocuidade e qualidade dos alimentos e insumos, por meio do aperfeiçoamento dos mecanismos de prevenção, erradicação e controle de pragas e doenças e dos instrumentos de fiscalização e auditoria dos processos de produção de produtos agropecuários. Implantação do modelo de autocontrole. |
| OE19 | Aperfeiçoar atos normativos e automatizar e implantar processos de negócios (transformação digital). Revisar, atualizar e simplificar atos normativos, modelar e automatizar os processos, com vistas a promover a transformação digital do MAPA, com foco na prestação de serviços mais eficientes, eficazes, econômicos e efetivos, de forma transparente para a sociedade. |

| ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2031 MAPA | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------|
| ID | Necessidade | Categoria |
| N1 | Desenvolvimento, Evolução e Manutenção de Sistemas de Informação, promovendo automação de procedimentos com entrega contínua e software com valor agregado para as finalidades do MAPA | Aplicações e Automações |
| N2 | Integrar grandes bases de dados estruturados e não-estruturados, para extração de conhecimento, transformando grande quantidade de dados brutos em insights para o setor agropecuário brasileiro e auxiliando o MAPA em tomadas de decisões para atingir melhores resultados | Dados |
| N3 | Prover alta disponibilidade e performance na rede, aplicações do mapa com qualidade e segurança na infraestrutura e equipamentos digitais que envolvam as operações do MAPA. | Infraestrutura |
| N5 | Proteger dados, comunicações e ativos que sejam considerados estratégicos ou identifiquem pessoas físicas e jurídicas. | Segurança da Informação |

META RELACIONADA APRESENTADA NO PDTIC 2021/2031 MAPA

| | |
|----|--|
| M1 | Implantar 65 soluções tecnológicas de gerenciamento e controle de atividades finalísticas. |
|----|--|

AÇÃO RELACIONADA APRESENTADA NO PDTIC 2021/2031 MAPA

| | |
|---------------------------|---|
| A51MIN1 [AUTOCONTROLE] | Criação de APIs para a recepção, armazenamento e processamento de dados de autocontrole oriundo das cadeias reguladas de dados de controles oficiais permitindo o uso de ferramentas tecnológicas de inteligência de negócios e aprendizado de máquina para tornar a fiscalização mais eficiente e assertiva, além de reduzir o custo de observância regulatória para os agentes privados |
|---------------------------|---|

ALINHAMENTO AO PAC 2021

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|-----------|
| | |

| | |
|-------|---|
| 25852 | Desenvolvimento de novo software. |
| 25992 | Manutenção de software (corretiva, preventiva, adaptativa). |
| 27308 | Serviço especializado de <i>Business Intelligence</i> (BI) |

3.3. Estimativa da demanda

| ITEM | ANEXO | SERVIÇOS | DESCRIÇÃO | VOLUME ANUAL | UNIDADE DE MEDIDA |
|------|-------|--|---|--------------|--------------------|
| 1 | A | DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA | Desenvolvimento e Manutenção de Software | 2.963 | Ponto de Função |
| 2 | B | HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI | Hospedagem e Sustentação - Autocontrole | 12 | Parcela Mensal |
| | | | Hospedagem e Sustentação - PGA | | |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Sipeagro | | |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Hub Laboratorial | | |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Shiva | | |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Serviços especiais | | |
| 3 | C | SOLUÇÃO ANALÍTICA AUTOCONTROLE | GovData - Cruzamento e análise de informações (básica) - 3 T | 12 | Fixo Mensal |
| | | | PSA- Ingestão Full | 500 | GB |
| | | | PSA -Ingestão Incremental - Diária | 600 | GB |
| | | | PSA - Acesso a Ferramentas Externas | 12 | Parcela Mensal |
| | | | GovData - Painel - Visualizador | 240 | Usuários |
| | | | GovData - Painel - Desenvolvedor | 36 | Usuários |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 50.000 milheiros de linhas | 12 | Pacotes/Milheiros |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Milheiro Excedente | 12.000 | Milheiro Excedente |
| | | | Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Pacote de 50.000 Milheiros de linhas | 12 | Pacotes/Milheiros |
| | | | Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Milheiro Excedente | 12.000 | Milheiro Excedente |
| 4 | D | CONSULTORIA TÉCNICA | Serviço técnico especializado | 800 | Hora |

Informações adicionais referentes à estimativa da demanda constam no anexo E - Preços e Volumes deste Projeto Básico

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

Com o objetivo de ampliar a competitividade e gerar mais economia, a Lei nº 8.666/93 estabeleceu em seu art. 23º, §1º, a obrigatoriedade da administração pública em promover o parcelamento do objeto, quando houver viabilidade técnica e econômica para tanto.

Ocorre que o raciocínio de parcelamento ou adjudicação por itens não deve ser levado a termos absolutos, pois a divisão da pretensão contratual, em alguns casos, pode prejudicar a economia de escala e gerar outros custos relacionados aos diversos contratos, além de potencializar riscos e dificuldades na gestão de uma pluralidade de contratos autônomos para atendimento da mesma pretensão contratual.

O Tribunal de Contas da União - TCU já entendeu que seria legítima a reunião de elementos de mesma característica, quando a adjudicação de itens isolados onerar "o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual" (Acórdão 5301/2013 -Segunda Câmara. Rel. Ministro André Luís de Carvalho).

Os serviços que compõem o objeto desta contratação são um conjunto indissociável, de mesma natureza e relação entre si, o que torna seu parcelamento em itens técnica e economicamente inviável. A adjudicação dos itens à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, poderia trazer prejuízos à qualidade e à unidade dos serviços prestados, na medida em que eventuais falhas de um contrato poderiam ser por ele imputadas às atividades desenvolvidas por outro, dificultando a atividade fiscalizadora da administração pública e incorrendo em alto risco de indisponibilidade da solução que é de extrema importância para o MAPA.

Destaca-se, também que o parcelamento do objeto da solução em contratos distintos, do ponto de vista técnico-econômico, não seria vantajoso pois, os procedimentos de contratação e prorrogação contratual demandam o envolvimento de servidores de diversas áreas técnicas, negociais ou administrativas que, computando aos custos desses servidores os demais custos do processo administrativo, como as publicações na imprensa oficial e que acarretam outros custos adicionais à Administração. Ademais, deve-se observar a precariedade do número de servidores com conhecimento e qualificação técnica para exercer tais atividades em conflito com outras atividades corporativas.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Espera-se com esta contratação:

- Garantir a disponibilidade de sistemas que integram a Plataforma de Autocontrole de Defesa Agropecuária;

- Automatizar as operações e promover a transformação digital
- Garantir a continuidade de serviços estratégicos de interesse público;
- Revisar, aprimorar e implantar os sistemas estratégicos das unidades da SDA;
- Adquirir soluções necessárias ao suporte dos serviços prestados pela TIC;
- Ampliar as integrações entre sistemas e informações;
- Prover a segurança das informações trafegadas, processadas e armazenadas no âmbito dos sistemas da SDA proporcionando assim a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, conforme os serviços contratados;

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso. Nesse sentido, a presente seção visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequada a tais objetivos organizacionais.

| Requisito de Negócio | Justificativa |
|---|--|
| Garantir a disponibilidade da plataforma de autocontrole | <p>Pretende-se que a contratação permita manter a plataforma de autocontrole com níveis aceitáveis de disponibilidade aos seus usuários. Destaca-se que a plataforma de autocontrole é composta por um módulo central e demais sistemas transacionais que são fortemente acoplados negocialmente. Esses sistemas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hub Laboratorial • Shiva • Sipeagro • PGA • Hub Central do Autocontrole |
| Permitir a integração dos sistemas que compõem a plataforma de autocontrole | Atualmente os sistemas são isolados e não proporcionam o nível adequado de integração de informações para que se possa ter informações completas sobre determinados cenários necessários ao controle agropecuário. Pretende-se que a contratação permita a integração de informações no âmbito dos sistemas que compõe a plataforma de autocontrole. |
| Garantir a escalabilidade e qualidade da solução | Atualmente as restrições impostas por questões tecnológicas no MAPA não permitem níveis satisfatórios aos usuários que lidam com lentidão e alguns erros. Muitos dos sistemas da plataforma de autocontrole não possuem requisitos de infraestrutura suficiente para dar resposta ao volume de usuários que passarão a transitar e interagir com a plataforma. Desta forma, busca-se contornar tal situação com a contratação de empresa que permita a escalabilidade dos sistemas garantindo que o Autocontrole de Defesa Agrária possa ser implementado pelo governo brasileiro. |
| Segurança de alimentos | Aumentar a segurança do setor criando uma estratégias de regulação e fiscalização mais efetiva e eficiente |
| Simplificação dos processos | Reduzir o custo de observância do setor regulado a partir de processos de regulação, fiscalização e supervisão mais integrados e inteligentes |
| Flexibilidade | Flexibilidade para que o nível de regulação e fiscalização de cada empresa seja baseado no seu perfil histórico de efetividade de controle e confiabilidade de resultados |
| Efetividade da fiscalização | Otimizar os processos de regulação, em conjunto com regulados, fiscalização digital e supervisão inteligente, para assegurar que técnicos e fiscais da SDA concentrem esforços em atividades de maior valor agregado |
| Inteligência nas atividades de fiscalização | Uso intensivo e inteligente de dados para suportar melhores regulações, fiscalização baseada em risco e detecção preditiva de fraudes erros e inconformidades |
| Inovação no Autocontrole | Ampliação e expansão do uso de tecnologias digitais e de inteligência artificial para modernizar os processos e serviços do MAPA |
| Satisfação dos usuários | Prover atendimento especializado aos usuários dos sistemas que compõe a plataforma de autocontrole garantindo assim a satisfação dos usuários |

4.1 Demais requisitos

| | |
|-------------------|--|
| Requisitos Legais | <ul style="list-style-type: none"> • Lei nº 8.666/1993 e atualizações: Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; • Lei nº 8.248/1991: Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação e dá outras providências; • Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União; |
|-------------------|--|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação - TIC pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática - SISF do Poder Executivo Federal; Instrução Normativa SGD/ME nº 31/2021: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal; Instrução Normativa SG/ME nº 1/2019: Dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações; Portaria SLTI/MP nº 02/2010: Dispõe sobre as especificações padrão de bens de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. |
| Requisitos Temporais | <p>Os Requisitos Temporais, que definem datas de entrega da solução de TIC, estão discriminados conforme Abaixo.</p> <ul style="list-style-type: none"> SERVIÇO DE HOSPEDAGEM, SUSTENTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC - O Serviço de Manutenção de Ambiente deverá estar disponível logo após a assinatura do contrato e deverá seguir os Níveis De Serviços mínimos definidos. Para os serviços ainda em desenvolvimento ou que serão migrados, a entrada em produção ocorrerá mediante acordo entre as partes. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC - Os Serviços de Desenvolvimento e Manutenção deverão estar disponíveis logo após a assinatura do contrato, mediante abertura de demanda do MAPA, sendo entregues de acordo com os prazos acordados e Níveis de Serviços mínimos definidos. SERVIÇO DE PLATAFORMA DE INFORMAÇÕES ANALÍTICA – DATA LAKE - este serviço deverá estar disponível logo após a assinatura do contrato mediante abertura de demanda pelo MAPA. Outros Serviços - Os Outros Serviços são demandas que poderão acontecer ao longo do contrato ou já de imediato após a assinatura do contrato, a depender da demanda. |
| Requisitos de Segurança e Privacidade | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento à legislação, principalmente à Instrução Normativa GSI/PR no 01, de 13/06/2008, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, a qual disciplina a gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, bem como ao Decreto no 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal Atendimento da PORTARIA MAPA Nº 136, DE 25 DE MAIO DE 2021 que aprova a Política de Segurança da Informação do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - PoSIC/MAPA. |
| Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais | <ul style="list-style-type: none"> Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências; |
| Requisitos de Arquitetura Tecnológica | Todos os insumos tecnológicos necessários à adequada prestação do serviço devem ser providos pela CONTRATADA |
| Requisitos de Garantia e Manutenção | <p>Durante o período de garantia caberá à CONTRATADA toda a manutenção decorrente de defeitos que resultem em funcionamento incorreto ou em desconformidade com as especificações e padrões determinados para CONTRATANTE, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas nas especificações feitas para CONTRATANTE.</p> <p>Para o serviço de desenvolvimento, o prazo e demais condições de garantia estão descritos no ANEXO A.</p> <p>Para os demais serviços, a CONTRATADA deverá prestar a garantia técnica de 180 (cento e oitenta) dias dos serviços entregues, incluindo possíveis renovações contratuais.</p> <p>O atendimento e a efetiva solução dos chamados para execução de correções de defeitos em serviços já entregues deverão ocorrer no prazo negociado e formalizado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. O não cumprimento dos prazos estabelecidos sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas.</p> |
| Requisitos de Capacitação | <p>Deverá ser prestado serviço de capacitação pela CONTRATADA aos servidores e usuários que objetive a orientação e capacitação para operacionalização dos sistemas da CONTRATANTE, desenvolvidos pela CONTRATADA.</p> <p>A orientação e a capacitação deverão ser avaliadas quanto a:</p> |

| | |
|---|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Carga horária; 2. Conteúdo; 3. Material Instrucional do curso; 4. Grau de Conhecimento do Instrutor; <p>A CONTRATADA deverá prestar orientação por telefone, e-mail ou presencial e deve visar a capacitação e provimento do conhecimento necessário para plena utilização dos sistemas desenvolvidos por ela.</p> <p>As datas de realização das capacitações presenciais deverão ser programadas com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, de forma a atender a necessidade de ambas as partes.</p> <p>A capacitação será realizada através de apresentações do funcionamento dos sistemas ou esclarecimentos de dúvidas pontuais.</p> <p>O serviço de Capacitação presencial de usuários deverá ser acompanhado e avaliado de acordo com o seguinte Indicadores:</p> <p>A prestação do serviços de capacitação deverá observar as condições estabelecidas no anexo E-Serviço de Consultoria.</p> |
| Requisitos de experiência profissional e formação de equipe | A CONTRATADA deverá manter equipe com experiência, formação e conhecimento técnico, necessários ao pleno desempenho dos serviços contratados e deverá dimensionar a equipe necessária para o pleno desempenho dos serviços contratados. |

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme o disposto no art. 29 da Instrução Normativa nº 01/2019, da Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Economia - ME.
2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Projeto Básico.
3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
5. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
6. Exercer a fiscalização e o acompanhamento do contrato por meio dos representantes designados.
7. Fornecer à CONTRATADA, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução do serviço contratado.
8. Definir os pré-requisitos para a concepção dos projetos lógicos de novos módulos dos sistemas e de seus subsistemas, bem como os produtos a serem gerados e respectivos prazos e forma de apresentação.
9. Proceder à homologação expressa das demandas relacionadas aos serviços contratados, compreendida como a verificação da aderência dos produtos ao que foi especificado.
 1. As Unidades da CONTRATANTE têm trinta (30) dias corridos para realizar a homologação. As demandas não homologadas por omissão do MAPA, após decorridos 30 (trinta) dias corridos da entrega para homologação, serão faturadas.
10. Atestar, desde que realizados satisfatoriamente e aceitos os serviços, as faturas correspondentes, providenciando o respectivo pagamento à CONTRATADA, na forma e no prazo pactuados.
11. Analisar os relatórios, de comprovação dos serviços prestados e de aferição dos Níveis de Serviços, apresentados pela CONTRATADA para o ateste das faturas.
12. Notificar à CONTRATADA, formalmente, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, com as devidas justificativas.
13. Manter a CONTRATADA informada, em tempo hábil, de quaisquer atos legais ou normativos emitidos pela Administração Pública Federal que venham a interferir, direta ou indiretamente, nos serviços contratados.
14. Solicitar formalmente quaisquer serviços previstos na presente contratação, adequações ou desenvolvimento de novos módulos ou funcionalidades nos sistemas e subsistemas, bem como a execução de apurações especiais, discutindo previamente, com a CONTRATADA, as respectivas especificações, e, no caso de apurações especiais, determinando o formato do documento a ser gerado e prazo para entrega.
15. Exigir o fiel cumprimento de todos os requisitos acordados e da proposta apresentada, avaliando a qualidade dos serviços apresentados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, quando realizados em desacordo com o contrato.
16. Caso haja rejeição do serviço, no todo ou em parte, a CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para apresentar os ajustes necessários para posterior reanálise do CONTRATANTE. A necessidade de período adicional pode ser acordada entre as partes.
17. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.
18. Avaliar a complexidade dos serviços contratados e estabelecer formalmente as prioridades para sua execução, juntamente com a CONTRATADA.

19. Cadastrar e administrar os usuários para acesso on-line aos sistemas.
20. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho das atividades exigidas no contrato, quando executados no ambiente físico do MAPA.
21. Comunicar, com a antecedência necessária, quaisquer necessidades de serviços que impliquem execução de atividades fora de horário comercial ou deslocamentos de empregados da CONTRATADA entre Unidades da Federação, de modo a possibilitar o cumprimento dos procedimentos legais e administrativos requeridos, cabendo à CONTRATADA eventual apresentação de contrapropostas para execução dos serviços que decorram de análises de viabilidade econômico-financeira e compatibilidade técnica.
22. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.
23. Encaminhar à CONTRATADA, no prazo estabelecido em regulamento específico, a Declaração de Retenção e Recolhimento do Imposto ISSQN na fonte.
24. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
25. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação a respeito desta proposta comercial sem a prévia e expressa autorização da CONTRATADA.
26. Até a data de publicação do extrato contratual, fazer publicar em sítio eletrônico de fácil acesso, observada a legislação específica relativa à proteção de informações, o Documento de Oficialização de Demanda, Estudo Técnico Preliminar da Contratação e o Projeto Básico
27. Realizar negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 7 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
12. Cumprir todas as obrigações constantes no contrato e em seus anexos, executando os serviços nas suas dependências e nas dependências do CONTRATANTE, nos prazos, quantidades, características e níveis dos serviços neles definidos.
13. Garantir o fiel cumprimento da proposta apresentada ao CONTRATANTE.
14. Submeter às unidades da CONTRATANTE, sempre que solicitado, para fins de avaliação e aprovação, os projetos de soluções de TI a serem executados, contendo, no mínimo, as especificações técnicas (solução proposta, atividades a serem executadas, cronograma, pontos de controle, fatores críticos de sucesso, indicadores e metas de níveis de serviço), planilha detalhada de preços e o cronograma físico-financeiro.
15. Adotar Política de Segurança de Informação e Plano de Contingência, os quais terão que ser acordados com o MAPA, para atender aos requisitos de sigilo e segurança definidos.
16. Acompanhar, avaliar e registrar os níveis de serviços realizados, frente aos acordados.
17. Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios.

18. Apresentar prestação de contas dos serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pelo CONTRATANTE, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pelo CONTRATANTE e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, respeitado a ampla defesa e o contraditório, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.
19. Assumir, aos empregados alocados à execução dos serviços, total responsabilidade pela orientação e supervisão técnica e administrativa, efetuando todo o controle previsto na legislação trabalhista e previdenciária, inclusive quanto à frequência, cumprimento de horário, férias, demissões, entre outras ocorrências, de acordo, unicamente, com suas normas disciplinares.
20. Informar à CONTRATANTE o desligamento definitivo de qualquer colaborador com acesso às dependências e/ou sistemas do MAPA, para as providências cabíveis em relação ao cancelamento de acessos.
21. Atender as solicitações formalizadas pelas unidades do CONTRATANTE, por intermédio de pessoas autorizadas, desde que estritamente relacionados com os serviços contratados.
22. Encaminhar ao CONTRATANTE relatórios de execução dos serviços que compõem o objeto do contrato, inclusive atas de reuniões, se houver.
23. Encaminhar relatório de acompanhamento de consumo da infraestrutura de TIC disponibilizada para o projeto quando e na forma solicitada pelo CONTRATANTE.
24. Acatar todas as exigências das unidades do CONTRATANTE quanto à execução do objeto do Contrato.
25. Adotar todas as providências necessárias para garantir a continuidade da execução do objeto do Contrato, no nível de segurança requerido, mesmo em caso de greve dos seus empregados.
26. Facultar, em qualquer tempo, o acesso de pessoas credenciadas e autorizadas formalmente pelas unidades do CONTRATANTE ao ambiente operacional dos sistemas e aos respectivos programas e base de dados, desde que estritamente relacionados com o objeto contratado e que forem de propriedade intelectual do CONTRATANTE, respeitada a Política de Segurança da CONTRATADA.
27. Providenciar, por iniciativa própria, a substituição provisória do preposto ou de qualquer empregado alocado à execução do objeto, nos casos de ausências legais ou férias, de maneira a não prejudicar a boa execução dos serviços contratados, e providenciar a sua substituição definitiva, quando não satisfizerem as condições requeridas pela natureza ou especificidade do serviço a ser desenvolvido, de forma que não sejam prejudicados o andamento e a qualidade ou a imagem do CONTRATANTE ou de suas unidades.
28. Relatar formalmente ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço.
29. Dar ciência à CONTRATANTE, por intermédio do fiscal da execução do contrato, imediatamente, das ocorrências tipificadas como de caso fortuito ou força maior, que possam interferir na execução do objeto, apresentando os respectivos documentos comprobatórios, para as providências cabíveis.
30. Apresentar as faturas devidamente acompanhadas dos documentos comprobatórios discriminados nos anexos.
31. Avaliar, em conjunto com as unidades do CONTRATANTE, os impactos provocados por mudanças previstas nos ambientes operacionais que possam reduzir os níveis de serviços acordados.
32. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto a ser contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais, equipamentos, ou softwares empregados, devendo as correções serem feitas dentro de prazos definidos, caso a caso, de tal forma que permitam manter inalterada a programação geral dos serviços, correndo os custos consequentes por conta da CONTRATADA.
33. Efetuar qualquer alteração nos subsistemas, nas funcionalidades, nos dados ou informações geradas nos sistemas, bem como a inclusão de novos módulos ou funcionalidades, com rigorosa observância dos critérios, princípios e diretrizes estabelecidos nos anexos e nas demandas, especialmente no que se refere à segurança e confiabilidade do sistema, respeitada a legislação em vigor.
34. Designar e manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, com a finalidade de representá-la na execução dos serviços.
35. Atender outras obrigações resultantes da execução dos serviços especificados neste Projeto Básico e dentro do contratado.
36. Prestar atendimento comercial, por intermédio de suas equipes de Negócio, em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas, no horário de Brasília, sem qualquer interrupção, ressalvados os motivos de caso fortuito ou força maior ou ainda por razões justificadas aceitas pelo CONTRATANTE.
37. Atender às necessidades de execução dos serviços contratados conforme especificado nos anexos deste projeto básico.
38. Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pelo CONTRATANTE e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas.
39. Dimensionar a equipe necessária para a execução dos serviços.
40. Manter equipe com experiência, formação e conhecimento técnico necessários ao pleno desempenho dos serviços contratados.
41. Manter a qualidade, a exatidão e correção técnica do objeto a ser contratado, observado que a respectiva aprovação, pelo fiscal da execução do contrato, não exonera a CONTRATADA da total responsabilidade técnica pela execução dos serviços objeto do contrato.
42. Responsabilizar-se pelos ônus decorrentes da execução inadequada ou insatisfatória do objeto, por imperícia, negligência, ineficiência ou imprudência de seus empregados, ressalvados os motivos de caso fortuito e força maior.
43. Responsabilizar-se, no âmbito administrativo e civil, objetivamente, por qualquer ato de seus prepostos, empregados ou não, lesivo ao CONTRATANTE, a exemplo de fraude, corrupção ou dolo.

44. Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto do contrato, inclusive de todas as suas alterações, manuais, programas-fontes e objetos, bases de dados ou outros recursos, pertencentes ao CONTRATANTE, armazenados ou residentes na CONTRATADA.
45. Responder pela privacidade das informações, guardando sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da proposta ou de quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços.
46. Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
47. Responsabilizar-se pelas indenizações por perdas e danos, ocasionadas por culpa ou dolo, para cobrir os prejuízos causados ao CONTRATANTE, mediante o devido processo legal, ressalvados caso fortuito e a força maior, nas seguintes hipóteses:
 1. Perda, adulteração, reprodução indevida de informações ou documentos, em qualquer suporte, que porventura venham a ocorrer durante o período em que se encontrarem em poder da CONTRATANTE, ou sob sua responsabilidade, quando provocadas por seu preposto, empregados ou agentes atuando em seu nome;
 2. Divulgação de documentos ou informações, relacionadas ou não ao objeto contratado, sem a autorização formal do CONTRATANTE, por intermédio da autoridade competente, quando tais atos forem praticados por seus empregados, preposto, ou por qualquer agente que atue em seu nome, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas constantes deste Projeto Básico;
 3. Na hipótese de que trata a alínea anterior, o cálculo da indenização por perdas e danos deverá incluir:
 1. Os prejuízos decorrentes direta ou indiretamente do ato indevido verificado, a serem calculados mediante estudo do impacto negativo constatado a partir da ocorrência;
 2. Os prejuízos correspondentes ao que o CONTRATANTE tenha perdido ou deixado de ganhar, em consequência do ato indevido praticado; e
 3. O valor correspondente a perdas por danos morais, quando o ato indevido prejudicar a imagem do CONTRATANTE, perante a opinião pública.
 4. A indenização por perdas e danos de que trata este parágrafo, deverá ser requerida, pelo CONTRATANTE, inicialmente, por via administrativa, devendo recorrer à via judicial, caso não seja obtido êxito nessa providência.
48. Arcar com todas as providências e despesas para a realização dos testes necessários, observado o disposto neste Projeto Básico e seus anexos.
49. Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando ao CONTRATANTE o exercício do direito de regresso, além de eximi-lo de qualquer solidariedade ou responsabilidade.
50. Arcar com os custos, com pagamento dentro dos prazos legais, decorrentes de salários de seus empregados e de seus complementos, bem como de todas as despesas diretas e indiretas decorrentes de acidentes de trabalho que venham a ser vítimas os seus empregados, quando na execução do objeto do contrato, além de quaisquer outros encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, fiscais e comerciais resultantes de sua condição de empregador, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e o CONTRATANTE.
51. Manter ambiente computacional funcional, sincronizado, íntegro, atualizado, disponível para os usuários e perfeitamente dimensionado para hospedar e processar todos os sistemas objetos desse Projeto Básico, nas condições e nos níveis de serviços indicados nos anexos e que atendam aos requisitos de segurança estabelecidos pelas unidades do CONTRATANTE, conforme política de segurança da CONTRATADA.
52. Monitorar todo o ambiente computacional destinado à hospedagem e processamento dos sistemas objetos deste Projeto Básico.
 1. Notificar o contratante, com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência, eventos de parada programada que impactem na disponibilidade do serviço contratado. Os contratantes deverão autorizar formalmente a parada, com no mínimo 3 (três) dias úteis de antecedência ao evento.
53. Comunicar, com a antecedência necessária, quaisquer necessidades de serviços que impactem na disponibilidade dos ambientes, para que seja previamente programado e mitigado os riscos da indisponibilidade.
54. Negociar, a qualquer tempo, a execução de manutenção corretiva emergencial para garantir a disponibilidade dos serviços.
55. Observar as práticas de gerenciamento de serviços definidas na Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
56. Registrar e corrigir os eventuais incidentes ocorridos, identificando as anomalias e adotando providências no sentido de evitar reincidências.
57. Responsabilizar-se pela manutenção e correção de banco de erros conhecidos.
58. Disponibilizar e manter em perfeito funcionamento sistema eletrônico via web de gestão de demandas, que será utilizado para emissão e gestão de Ordens de Serviço Eletrônicas.
59. Prover as licenças e o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento dos dados dos contratantes (sistema operacional, software de comunicação, banco de dados e softwares utilitários) e a automação dos procedimentos de administração dos serviços (softwares de monitoração e backup).
60. Apresentar Orçamento Técnico prévio para todos os serviços realizados sob demanda, indicando no mínimo a estimativa de esforço, de prazo, de custo e o produto ou serviço a ser entregue.
61. Não realizar serviços sob demanda sem a devida aprovação do orçamento técnico.

62. Manter a documentação dos procedimentos operacionais (backup/restore, scripts, procedimentos de instalação).
63. Manter regular sua situação junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos da Instrução Normativa-SEGES/MP nº. 3, de 26 de abril de 2018, e manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições que o habilitaram e qualificaram para prestação do serviço.
64. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
65. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca desta proposta comercial e do futuro contrato, sem prévia e expressa autorização do contratante.
66. Manter perante o CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos.
67. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
68. Quaisquer serviços demandados pelas unidades do CONTRATANTE, sejam novas aplicações, manutenções, serviços de consultoria ou outros que figurem no objeto do contrato, deverão ser formalmente registrados em sistema de registro de demandas, fornecido pela CONTRATADA.
69. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos do art. 71 da Lei nº 8.666/1993.
70. Arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto avençado, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
71. Em caso de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que se revele superior às necessidades do MAPA, receber o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea “b” do inciso I do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993
72. A Contratada, seus dirigentes, prepostos, administradores, representantes e colaboradores se obrigam a observar a Política de Segurança da Informação do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - PoSIC/MAPA

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

Os procedimentos e as rotinas de execução estão definidos nos ANEXOS: A, B, C, D, E e F.

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

Conforme Anexo E - Estimativa de Preços e Volumes

6.3. Mecanismos formais de comunicação

Todas as comunicações relativas ao contrato decorrente deste Projeto Básico serão consideradas regularmente feitas, desde que entregues ou enviadas via ofício, carta protocolada ou e-mail, devidamente confirmados.

Qualquer mudança de endereço deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.

As reuniões realizadas entre representantes credenciados das partes, que possam ter implicações no Contrato decorrente deste Projeto Básico serão registradas em forma de ata, assinada pelos referidos representantes.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

Caberá à CONTRATADA manter, a qualquer tempo, completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que seu preposto e/ou demais empregados venham a tomar conhecimento, em razão da execução do contrato, quer estejam, tais dados ou informações relacionados ou não com a execução do objeto, nada divulgando, nem reproduzindo, em seu benefício ou de terceiros, sem a autorização formal do CONTRATANTE, por intermédio da autoridade competente, sob pena de aplicação da penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a administração, e proposição de aplicação da penalidade de inidoneidade para licitar e contratar com toda a administração pública, na esfera federal, estadual e municipal.

Caberá à CONTRATADA assegurar a disponibilidade, confidencialidade não repúdio e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados de que trata o presente Projeto Básico, pertencente ao CONTRATANTE, cuidando, sob pena de responsabilidade dos seus dirigentes e funcionários, por descumprimento de obrigações relacionadas com o sigilo e a segurança dos dados, informações e sistemas.

A política de segurança deve conter os princípios de confidencialidade, confiabilidade, integridade, não repúdio e disponibilidade: deverá ser utilizada certificação digital como medida de segurança quanto ao acesso e controle dos sistemas, perfis específicos serão definidos com grau de responsabilidade distinto para cada usuário gestor e/ou setorial, logs de transações devem ser gerados, e auditorias e inspeções deverão ser realizadas com uma frequência a ser determinada para garantir a confidencialidade dos dados. A CONTRATADA deverá adotar um método de autenticação de informação digital por meio de assinatura digital para garantir autenticidade, integridade e não repúdio.

A CONTRATADA obriga-se a manter total e absoluto sigilo a respeito dos dados e sistemas incluídos no escopo deste Projeto Básico e seus anexos, incluindo sua documentação técnica, documentação de usuário, código-fonte dos sistemas ou qualquer outra informação sobre a

estrutura envolvida na prestação dos serviços objeto deste Projeto Básico.

Eventuais necessidades de compartilhamento de informações com terceiros deverão ser avaliadas pelo CONTRATANTE, ao qual caberá autorizar a divulgação das informações, caso julgue apropriado, preservados os casos de sigilo previstos na legislação aplicável.

O CONTRATANTE, na figura de pessoas indicadas para este fim, terá acesso total, irrestrito e imediato a toda documentação técnica, documentação de usuário, código-fonte dos sistemas ou qualquer outra informação sobre a estrutura envolvida na prestação dos serviços objeto deste Projeto Básico.

A CONTRATADA deverá garantir o uso de sistemática e procedimentos de segurança, visando assegurar consistência, privacidade e confiabilidade dos dados e informações armazenados em suas respectivas plataformas e mecanismos de acesso.

A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos de segurança de informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e, sempre que possível, em versões mais aperfeiçoadas, de forma a atender os requisitos de sigilo e segurança necessários.

A CONTRATADA deverá adotar, em tempo hábil, as regras impostas por instrumentos legais ou normativos aplicáveis ao objeto, no prazo legal estabelecido ou no prazo acordado com o CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter uma trilha de segurança da informação paralela às trilhas de qualidade e teste de software, formada por profissionais que detenham conhecimentos em desenvolvimento seguro de sistemas, observando as normas internacionalmente aceitas.

A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE e das suas unidades.

A CONTRATADA deverá comunicar às unidades do CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos das unidades do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

A CONTRATADA deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não-autorizadas aos dados e informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenadas, exceto se expressamente autorizado pelas unidades do CONTRATANTE.

A CONTRATADA não poderá revelar a terceiros, informações sobre a estrutura do CONTRATANTE, seus empregados, a sua política de negócios, seus planos, projetos e arquivos de dados, bem como quaisquer informações das quais vier a tomar conhecimento por força da natureza especial do contrato, obrigando-se ainda a proibir que seus empregados ou prepostos o façam, assegurando sempre a necessária proteção ao sigilo daquelas informações.

A CONTRATADA concorda em tomar as ações apropriadas para que os empregados e outros profissionais, sob sua direção e controle, que lidam com as informações em questão, respeitem as restrições de uso aqui determinadas.

A CONTRATADA deverá manter completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que os seus empregados venham a tomar conhecimento, em razão da execução do Contrato, quer estejam os dados ou informações relacionadas ou não com a execução do objeto, nada divulgando, nem reproduzindo, em seu benefício ou de terceiros, sem a autorização formal das unidades do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve garantir a recuperação dos dados e informações armazenadas nos bancos de dados, em caso de danos físicos, intencionais ou não, que será feita a partir dos arquivos do sistema gerenciador de bancos de dados, e serão armazenados, em observância da técnica e dos cuidados requeridos para o caso, realizando backups periódicos dos bancos de dados, observada a periodicidade e tempo de guarda estabelecido no Anexo B.

A CONTRATADA deverá garantir a implementação e manutenção, no ambiente de produção, apenas de transações e rotinas previamente homologadas pelas unidades do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá garantir a efetivação de operações nos ambientes dos sistemas contratados, realizadas por pessoas, órgãos e entidades autorizados pelo CONTRATANTE ou suas unidades, estando o acesso a esses sistemas e a efetivação dessas operações condicionados à atribuição de senha específica para tais finalidades.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, ainda, sistema para acesso e controle de usuários aos sistemas, responsável pela identificação do usuário e seu respectivo perfil de acesso.

A CONTRATADA deverá garantir a segurança física dos servidores contra qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos sistemas.

A CONTRATADA deverá manter cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha ou por solicitação das unidades do CONTRATANTE.

As cópias de segurança deverão ser realizadas e mantidas apenas para o ambiente de produção.

6.5. Regime de Execução

O regime de execução contratual se dará de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Deverá contemplar as condições para gestão e fiscalização do contrato de fornecimento da solução de TIC, com base no Modelo de Execução do Contrato, observando os itens a seguir.

7.1. Critérios de Aceitação

Estão descritos nos anexos dos respectivos serviços.

7.2. Requisição, Cancelamento e Suspensão de Serviço

O Sistema de Controle de Demandas será o instrumento utilizado pelo CONTRATANTE para registro formal das solicitações de serviços e para o acompanhamento das demandas abertas. O endereço eletrônico para acesso é o <https://demandas.serpro.gov.br>.

Outros instrumentos poderão vir a ser utilizados para formalização dos serviços entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, desde que haja consenso entre as partes.

Todos os serviços só poderão ser iniciados, cancelados ou suspensos após autorização formal da Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.

A CONTRATADA apresentará à SDA avaliação de impacto técnico, operacional e financeiro, inclusive do ponto de vista contratual, resguardado pela Lei nº 8.666, de 1993, quando um serviço for cancelado, suspenso ou entregue para homologação.

7.2. Fiscalização e Atestes dos Serviços

Conforme o artigo 67 da Lei nº 8.666/93, de 1993, serão indicados pelas unidades do MAPA e designados por portaria do MAPA, os representantes da Administração para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, bem como para atestar os serviços prestados e as faturas para pagamento, seguindo os procedimentos e o fluxo estabelecidos neste item.

A fiscalização será realizada, nos termos dos artigos 29 e 30 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, por fiscal(is) técnico(s), requisitante(s) e administrativo(s).

Os Representantes da Administração anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, objeto do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos Representantes da Administração deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para adoção das medidas que couberem

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Os níveis de serviços contratados encontram-se discriminados nos anexos dos respectivos serviços do presente Projeto Básico.

Os níveis de serviço poderão ser revistos ao longo do contrato, desde que em comum acordo entre as partes e registrado em termo aditivo.

Na hipótese de não atendimento aos níveis de serviços acordados, será efetuado um desconto nos termos definidos nos anexos do Projeto Básico, conforme o tipo de serviço

7.4. Garantia dos Serviços

Durante o período de garantia caberá à CONTRATADA toda a manutenção decorrente de defeitos que resultem em funcionamento incorreto ou em desconformidade com as especificações e padrões determinados pelo CONTRATANTE, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas nas especificações feitas pelo contratante.

Para o serviço de desenvolvimento, o prazo e demais condições de garantia estão descritos no Anexo A;

Para os demais serviços, a CONTRATADA deverá prestar a garantia técnica de 180 (cento e oitenta) dias dos serviços entregues, incluindo possíveis renovações contratuais.

O atendimento e a efetiva solução dos chamados para execução de correções de defeitos em serviços já entregues deverão ocorrer no prazo negociado e formalizado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. O não cumprimento dos prazos estabelecidos sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas.

7.5. Período Faturador

O faturamento compreenderá períodos de 30 (trinta) dias.

7.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

A CONTRATADA ficará sujeita à aplicação das seguintes sanções administrativas, garantida a prévia defesa, por inexecução total ou parcial do objeto contratado, sem prejuízo dos descontos por descumprimento dos níveis de serviços contratados:

- Advertência por descumprimento das obrigações pactuadas, podendo ser acumulada com a penalidade de multa;
- Multa compensatória para cada ocorrência de prestação dos serviços que extrapole os limites máximos tolerados nos acordos de níveis de serviço, bem como descumprimento de demais obrigações inerentes aos serviços não alcançadas por descontos de ANS, de acordo com o quadro abaixo:

| Serviço | Percentual da Multa | Base de Incidência da Multa |
|--|---------------------|--|
| DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA | 3% | Custo da demanda |
| HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI | 5% | Custo mensal de hospedagem e sustentação |
| ATENDIMENTO ESPECIALIZADO | 5% | Custo mensal |
| SOLUÇÃO ANALÍTICA AUTOCONTROLE | 2% | Custo mensal ou da demanda |
| CONSULTORIA TÉCNICA | 2% | Custo da demanda |

c) Demais multas:

- Não entrega dos serviços, decorrido o prazo de 45 dias da data final pactuada (cronograma de entrega): 5% (cinco por cento) do valor global atualizado do contrato, podendo ocorrer também a rescisão contratual;
- Entrega do serviço contendo desconformidade ou vícios ocultos: 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor mensal do item contratado (para serviços continuados) ou do serviço/produto; e
- Não correção dos problemas apresentados em prazo máximo de até 30 (trinta) dias: 2% (dois por cento) do valor global atualizado do contrato, podendo ocorrer também a rescisão contratual.
- Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço (item faturável), referente à reincidência de advertência para uma mesma causa.

d) Suspensão temporária de contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

A critério do CONTRATANTE, as sanções previstas nas alíneas "a", "d" e "e" do item 7.6, poderão ser aplicadas juntamente com as previstas nas alíneas "b" e "c", facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

Na hipótese de aplicação das penalidades de advertência e/ou multa, suspensão do direito de licitar e contratar, assiste à CONTRATADA o direito à interposição de recurso administrativo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato, nos termos da alínea "f" do inciso I do art. 109 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

Se o valor da multa aplicada não for recolhido pela CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação, será automaticamente descontado no primeiro recebimento a que a CONTRATADA fizer jus, sem prejuízo da cobrança judicial de eventual débito remanescente.

As sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente, facultada a defesa prévia da CONTRATADA no respectivo processo, nos prazos previstos no § 2º do art. 87 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

As penalidades não serão aplicáveis se as inexecuções contratuais foram provocadas por responsabilidade do CONTRATANTE, por calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou por outras causas que as excluem, previstas na Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

7.7. Do Pagamento

Serão efetuados pagamentos mensais, com base nos serviços efetivamente executados, de acordo com o regramento contido no contrato decorrente deste Projeto Básico e consoante a respectiva comprovação da execução dos serviços discriminados nas faturas/notas fiscais atestadas.

Considerar-se-ão como serviços efetivamente executados (entregues) aqueles efetivamente aceitos pelo CONTRATANTE e disponibilizados nos efetivos locais das respectivas demandas, em condições de operacionalidade.

Caso a CONTRATADA descumpra os níveis de serviços contratados, serão aplicados descontos nas faturas/notas fiscais, nos termos previstos nos anexos deste projeto básico.

Eventuais inconformidades em descontos de ANS (Acordo de Nível de Serviço ou SLA, do inglês Service Level Agreement) deverão ser sanadas, ainda que identificadas em datas posteriores à prestação dos serviços.

As faturas/notas fiscais serão encaminhadas ao Gestor do Contrato, acompanhadas de toda documentação comprobatória da prestação dos serviços (recebimento provisório e definitivo, relatórios de ANS e demais documentos que se fizerem necessários), devendo contemplar:

- os serviços efetivamente executados dentro do período de apuração;
- os descontos de ANS; e
- as eventuais compensações decorrentes de faturamento a maior ou menor em meses anteriores ao da apuração.

Todas as despesas administrativas, operacionais, diárias, passagens, encargos, tributos e outras que se fizerem necessárias para a execução do objeto contratado deverão estar contempladas no preço dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE nenhum outro tipo de pagamento.

O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, excetuada a hipótese de erro que demande correções nos documentos de cobrança, situação na qual o prazo será contado a partir da apresentação das novas notas fiscais/faturas.

Na contagem dos prazos estabelecidos, para efeito de pagamento, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e vencendo os prazos em dias de expediente no MAPA.

O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período de prestação dos serviços;
- o valor a pagar; e

- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- não produziu os resultados acordados;
- deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF.

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)$$

$$I = (6 / 100)$$

$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.8. Valor do contrato

O valor total estimado do contrato é R\$ 18.534.735,64 (dezoito milhões, quinhentos e trinta e quatro mil, setecentos e trinta e cinco reais e sessenta e quatro centavos).

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

| SERVIÇO | VALOR ESTIMADO ANUAL (R\$) |
|---|----------------------------|
| SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA | R\$ 6.447.280,59 |
| SERVIÇO DE HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI | R\$ 10.488.428,77 |
| SOLUÇÃO ANALÍTICA | R\$ 1.236.626,28 |

| | |
|--|--------------------------|
| CONSULTORIA TÉCNICA | R\$ 362.400,00 |
| VALOR TOTAL ESTIMADO DA SOLUÇÃO | R\$ 18.534.735,64 |

Informações adicionais contidas no Anexo E - Estimativa de Preços e Volumes

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Conforme Especificação do Documento de Oficialização de Demandas - DOD (SEI nº 15927497)

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)

Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

Os preços serão reajustados observando o interregno mínimo de um ano.

Será utilizado o ICTI acumulado dos últimos 12 (doze) meses à data base, conforme apuração do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) ou, na ausência deste, outro que venha a substituí-lo. 13.4. Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>.

O cálculo considerará meses completos a partir do mês da apresentação da última proposta comercial.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A presente contratação será realizada por intermédio de dispensa de Licitação com base no inciso XVI do artigo 24 da Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993, e artigos. 67 e 68 da Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010, e suas alterações, devendo os serviços serem prestados pela empresa pública Serpro.

A contratação de empresa pública fundamenta-se no inciso XVI do art. 24 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações:

“Art. 24. É dispensável a licitação: XVI - para a impressão dos diários oficiais, de formulários padronizados de uso da administração, e de edições técnicas oficiais, bem como **para prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno, por órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública, criados para esse fim específico;**” (grifo nosso).”

Quanto à finalidade do Serpro para atendimento ao disposto no inciso XVI, artigo 24 da Lei 8.666; a Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, e o Decreto nº 7.151, de 9 de abril de 2010, apresentam os fundamentos que corroboram ao fim específico exigido para promoção da dispensa de licitação:

“Art. 1º O serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), criado pela Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964, empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica, a prestação de assistência no campo de sua especialidade.”

Desta forma, identifica-se que o Serpro é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e sob controle da União, criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, para o fim específico de realizar serviços de Tecnologia da Informação para a Administração Pública Federal.

12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

Não se aplica

12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

Não se aplica

13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Despacho Decisório 16 (16895021) de 26/08/2021

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

| Integrante Requisitante | Integrante Técnico | Integrante Administrativo |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Rafael Alves Borges | Mauricio de Alves Lacerda | Carla Cristiane de Abreu Oliveira |

Autoridade Máxima da Área de TIC - SDA

Mauricio de Alves Lacerda

Aprovo,

Autoridade Competente

José Guilherme Tollstadius Leal
Secretário de Defesa Agropecuária



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO DE ALVES LACERDA, Coordenador-Geral de Projetos Especiais de TI**, em 10/02/2022, às 19:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ALVES BORGES, Coordenador Geral**, em 10/02/2022, às 19:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carla Cristiane de Abreu Oliveira, Agente Administrativo**, em 11/02/2022, às 08:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSE GUILHERME TOLLSTADIUS LEAL, Secretário(a) de Defesa Agropecuária**, em 11/02/2022, às 10:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **19889690** e o código CRC **D67659F7**.

1. OBJETO

1.1 Contratação de serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas da CONTRATANTE.

1.1. Objetivo

1.1.1 Visa o desenvolvimento, manutenção, evolução, adaptação ou correção dos sistemas informatizados, bem como provimento da integração de dados e funcionalidades com outros sistemas conforme necessidade da CONTRATANTE, podendo utilizar-se de metodologias tradicionais ou ágil.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 O serviço em questão consiste no desenvolvimento ou alteração de soluções sob medida, caracterizada pelo atendimento personalizado das necessidades com a criação de soluções específicas e exclusivas com garantia de segurança, continuidade e interoperabilidade entre as diversas aplicações de Governo, acréscimo de novas funcionalidades, novos módulos ou subsistemas a soluções já existentes, e prestação de manutenção continuada nas soluções de *software* do portfólio de produtos da CONTRATANTE.

2.2 Os serviços serão faturados pelo tamanho funcional da solução desenvolvida.

2.3. Escopo do Serviço

2.3.1 Os serviços propostos neste anexo contemplam as seguintes atividades:

2.3.1.1 Construir nova solução digital;

2.3.1.2 Evoluir solução digital;

2.3.1.3 Corrigir solução digital; e

2.3.1.4 Realizar apuração especial.

2.4. Itens que Compõem o Serviço

2.4.1 A tabela abaixo reflete o item a ser contratado, bem como sua unidade de medida:

| Serviços de desenvolvimento e manutenção de software | Unidade de medida |
|--|----------------------|
| Construção e Manutenção de Software | Ponto de Função - PF |

2.5. Metodologia de Métrica

2.5.1 Os serviços de construção e evolução de software executados por meio de levantamento de requisitos de software, experiência do usuário, análise e projeto, arquitetura, codificação, testes, homologação e implantação serão mensurados em Ponto de Função.

2.5.2 Para as contagens de Ponto de Função, serão utilizadas as regras estabelecidas no Manual de Práticas de Contagem (CPM) na versão 4.3.1, ou superior, publicado e mantido pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG). Em complemento, para o atendimento de serviços não contemplados pelo CPM, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP na versão 2.3 ou mais atual, publicado e mantido pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME).

2.5.3 Considerando a aplicação da técnica de Análise de Ponto de Função, a fronteira de aplicação e o escopo da medição serão definidos conforme visão do usuário. A CONTRATADA poderá sugerir ajustes na definição das fronteiras, que deverão ser apreciados e, em caso de concordância, aprovados pela CONTRATANTE.

2.5.4 Para registro da contagem de Pontos de Função, será utilizado um modelo de planilha de contagem de PF ou outra ferramenta disponível, mediante acordo entre as partes.

2.5.5 O horário para atendimento de demandas deverá ser de 08:00h às 12:00h e 14:00h às 18:00h nos dias de expediente da CONTRATANTE

2.6. Processo de Desenvolvimento de Software

2.6.1 Compreende o desenvolvimento de sistemas, envolvendo a elaboração de projeto, a implementação e documentação de funcionalidades definidas e homologadas pela CONTRATANTE.

2.6.2 O processo de desenvolvimento contemplará como escopo todas as fases do ciclo de vida do projeto que são:

- Concepção;
- Elaboração;
- Construção; e
- Transição.

2.6.3 Essas fases englobam atividades tais como:

- Realizar o levantamento inicial dos requisitos;
- Realizar o detalhamento de requisitos;
- Desenvolver as novas funcionalidades e/ou manutenções evolutivas/adaptativas dos sistemas de informação, conforme especificações da CONTRATANTE;
- Realizar testes e homologação nos sistemas de informação desenvolvidos, visando garantir a qualidade e aderência aos requisitos do sistema;
- Gerar e/ou atualizar a documentação dos sistemas de informação; e
- Gerenciar todas as etapas do processo de desenvolvimento e a execução da demanda, com objetivo de garantir o cumprimento dos prazos e requisitos especificados.

2.6.4 Os requisitos não funcionais estão associados aos aspectos qualitativos de um software, considerando aspectos relacionados ao uso do software.

2.6.5 Seguem abaixo os tipos de requisitos não funcionais:

2.6.5.1 Usabilidade: a solução deve atender, quando aplicável, aos requisitos dos Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG) – Cartilha de Usabilidade; a aplicação deve ter help on-line de sistema, tela e campo (sensível a contexto); a aplicação deve ser disponibilizada nos idiomas português, espanhol e inglês.

2.6.5.2 Técnicos: a aplicação deve funcionar adequadamente nos navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome; a solução deve ser desenvolvida na tecnologia que melhor atender as necessidades e uso do sistema, conforme análise técnica da CONTRATADA, utilizando as melhores práticas de desenvolvimento; quando aplicável, a solução deve atender aos requisitos do e-PWG; quando necessário, deve-se gerar ferramentas que aferem estatísticas de acesso para acompanhamento do seu uso.

2.6.5.3 Segurança: a aplicação deve realizar controle de segurança dos dados de acordo com política de backup definida em conformidade com a norma ISO/IEC 27002.

2.6.5.4 Acessibilidade: a solução deve ser aderente ao Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG).

2.6.5.5 Performance: o tempo de resposta da aplicação não deve exceder 10 segundos.

2.6.5.6 Interoperabilidade: a solução deve ser aderente aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING).

2.7 Classificação das Demandas

2.7.1 As demandas serão registradas especificando o seu tipo, título, a descrição da necessidade, o(s) sistema(s) e a(s) funcionalidade(s) impactado(s), a prioridade e a data de expectativa de término de atendimento.

2.7.2 As demandas são classificadas conforme as categorias abaixo:

2.7.2.1 Análise de Problema:

2.7.2.1.1 Solicitações que envolvam verificações técnicas sobre o sistema, quando forem identificados problemas que não são claramente erros.

2.7.2.2 Análise de Solução:

2.7.2.2.1 Solicitação que compreende as atividades de análise de regra de negócio implementada em solução de TI mantida pela CONTRATADA. Não se trata de consultoria.

2.7.2.3 Apoio:

2.7.2.3.1 Solicitações de carga, cópia de tabelas, testes e contagem de PF, tais como:

2.7.2.3.1.1 Solicitações de carga ou cópia de tabelas do ambiente de produção para o ambiente de homologação, ou entre exercícios fiscais do negócio do sistema, para os quais o desenvolvimento somente intermedeia o contato junto a SUPCD;

2.7.2.3.1.2 Solicitação de carga periódica e de dados históricos para DW;

2.7.2.3.1.3 Geração de SQL via ferramenta para execução em ambiente de produção/homologação;

2.7.2.3.1.4 Solicitações que envolvam teste de nova versão de ferramenta ou de banco de dados; e

2.7.2.3.1.5 Solicitações referentes à revisão de contagem de Pontos de Função (PF) de demandas já atendidas.

2.7.2.4 Nova Solução:

2.7.2.4.1 Refere-se à solicitação que envolva a construção de novas soluções, tais como: software, DW, desenvolvimento de sítios e portais, protótipos, front-end (Desenvolvimento das interfaces em HTML, CSS, JavaScript para Site ou Sistema), e desenvolvimento de Biblioteca de Componentes integrado ao Guia de Estilos.

2.7.2.5 Manutenção adaptativa:

2.7.2.5.1 Refere-se a mudanças direcionadas à necessidade de acomodar modificações no ambiente de sistemas de software (alterações arquiteturais e tecnológicas, sem implicação em funcionalidades).

2.7.2.5.2 São consideradas manutenções adaptativas aquelas que se relacionam com as seguintes atividades:

2.7.2.5.3 Atualização de plataforma;

2.7.2.5.4 Alterações de arquitetura e/ou infraestrutura;

2.7.2.5.5 Intervenções técnicas para melhoria de desempenho ou segurança, alterações de política de tratamento de dados, alterações de compiladores ou banco de dados, ferramenta OLAP ou ETL;

2.7.2.5.6 Evoluções para prover acessibilidade, ou seja, o uso por portadores de necessidades especiais.

2.7.2.6 Manutenção evolutiva:

2.7.2.6.1 Solicitação que envolva alteração, exclusão ou inclusão de requisitos funcionais ou não funcionais. Desenvolvimento de novo módulo ou subsistema de sistema, portais e sítios já existentes, em produção.

2.7.2.7 Apuração especial:

2.7.2.7.1 Refere-se ao desenvolvimento eventual de rotinas para extração de dados de um sistema e para acerto de conteúdo (inclusão, alteração ou exclusão) da base de dados, às quais não são incorporadas ao sistema em produção;

2.7.2.7.2 Acertos de conteúdo da base de dados motivados por erro da CONTRATADA serão considerados como manutenção corretiva;

2.7.2.7.3 A realização de consulta prévia para confirmações de atualizações necessárias de uma apuração especial será contabilizada como uma rotina independente da apuração especial que a motivou;

2.7.2.7.4 Este tipo de demanda se compõe das seguintes atividades: analisar a demanda; obter esclarecimentos suplementares; especificar a apuração especial; estimar número de pontos de função da Apuração Especial; obter aprovação da especificação; verificar a necessidade de gerar novo código; gerar código relativo à Apuração Especial; executar apuração; homologar o resultado da apuração e armazenar a Apuração Especial construída durante o ano corrente;

2.7.2.7.5 A reexecução de uma apuração especial não será considerada como uma nova apuração, mas como uma nova implantação da mesma apuração especial, desde que mantidas as regras anteriores, independentemente do ambiente em que ocorrer a reexecução; e

2.7.2.7.6 Nos casos em que a CONTRATANTE, em acordo com a CONTRATADA, constatare que uma apuração especial tenha caráter periódico, esta deverá ser transformada em rotina *batch*.

2.7.2.8 Manutenção corretiva:

2.7.2.8.1 Consiste na correção de defeitos encontrados nos produtos de software ou soluções desenvolvidas pela CONTRATADA e a respectiva atualização da documentação relacionada, bem como a problemas identificados no ambiente de produção dos sistemas;

2.7.2.8.2 a CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer defeito identificado nos produtos de software, ambiente de produção, processos, rotinas de produção ou documentação que tenha desenvolvido ou executado.

2.7.2.8.3 Caberá à CONTRATADA, caso identificado defeito que represente risco aos sistemas ou dados, propor medidas para contenção de danos até que o defeito seja corrigido e avaliados os impactos provocados durante o tempo em que o defeito ainda não tenha sido sanado, e propor medidas corretivas necessárias;

2.7.2.8.4 Caberá à CONTRATANTE a aprovação das medidas propostas pela CONTRATADA;

2.7.2.8.5 Para fins deste anexo, entende-se por defeito o funcionamento inadequado de sistemas, tais como:

- a. Funcionamento do sistema em desacordo com a especificação;
- b. Erros de recuperação e/ou consolidação de dados;
- c. Erros em cargas ou extrações;
- d. Erros de cálculo;
- e. Erros no conteúdo de sistemas ou sítios;
- f. Problemas da arquitetura do sistema;

- g. Funcionamento descontínuo do sistema; e
- h. Outros defeitos identificados e reconhecidos pelas partes.

2.7.2.8.6 Para fins de correção, sem ônus para a CONTRATANTE, não será considerado defeito qualquer comportamento dos sistemas que estiver de acordo com os requisitos e regras especificados; e

2.7.2.8.7 Uma vez não constatado o problema apontado pela CONTRATANTE, ou este for decorrente de regras de negócio implementadas, ou de utilização incorreta das funcionalidades, a demanda será acatada como consultoria do tipo Análise de Solução, não podendo ser cancelada. Quando requisitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá relatar quais foram as correções efetuadas, bem como o motivo do problema.

2.7.2.9 Extração de Dados:

2.7.2.9.1 Refere-se ao desenvolvimento eventual de funcionalidade para geração de arquivo de dados para a CONTRATANTE por meio de recuperação de informações nas bases de dados de sistemas em produção nos centros de dados da CONTRATADA.

2.7.2.10 Manutenção preventiva:

2.7.2.10.1 Refere-se às manutenções nos sistemas em produção desenvolvidos pela CONTRATADA, caracterizadas por alterações no sentido de reduzir a probabilidade de ocorrência de falhas e interrupções de serviços em execução, que tornem o código dos programas mais facilmente corrigíveis, adaptados ou melhorados. Nos casos de refatoração onde haja a identificação da necessidade evolução do código-fonte, (ou aplicação de técnica similar) para melhora de performance dos sistemas, desde que decorrente de problema no atendimento de requisitos não funcionais, não haverá custos para a CONTRATANTE;

2.7.2.10.2 A identificação de manutenções preventivas independe de solicitação formal da CONTRATANTE;

2.7.2.10.3 A realização de manutenções preventivas depende de aprovação da CONTRATANTE;

2.7.2.10.4 A identificação e realização de tais mudanças deverão ser previamente aprovada pela CONTRATANTE; e

2.7.2.10.5 Documentação de sistema: refere-se à solicitação para elaborar ou atualizar documentação de sistemas legados, que não tenham sido desenvolvidos pela CONTRATADA, ou internalizados pela CONTRATADA.

2.7.2.11 Orçamentação:

2.7.2.11.1 Análise contratual. Solicitação para estimativa inicial a ser informada na análise contratual da demanda; e

2.7.2.11.2 Independentemente da metodologia adotada, a CONTRATADA deverá executar, também, as seguintes atividades de gestão do processo de desenvolvimento do software, sem prejuízo da gestão do processo de software da CONTRATANTE:

- i. Gestão da Solução e Demanda;
 - a. Gestão dos Requisitos da Solução; e
 - a. Gestão de Configuração do Software.

2.8 Da Subcontratação

Mediante acordo prévio, será facultado à CONTRATADA subcontratar parcialmente o serviço objeto deste anexo, em conformidade com o disposto no artigo 72 da lei nº 8.666/93 combinado com o art. 4º-A da lei 6.019/74, respeitadas as seguintes condições:

2.8.1 Escopo dos Serviços subcontratados:

A subcontratação dos serviços está adstrita às demandas descritas nos itens de nova construção de solução ou evolução de soluções digitais.

Demandas relativas à manutenção corretiva ou demandas que não geram faturamento não constituirão objeto de subcontratação, portanto ficam vedadas as manutenções corretivas ou com ônus para a CONTRATADA, análises de viabilidade, definição de soluções, apoio, análise de problema, ou demandas de manutenção preventiva.

Assim, a subcontratação poderá ser utilizada exclusivamente para as atividades de codificação e testes de novos desenvolvimentos e manutenções evolutivas.

2.8.2 Tecnologia e frameworks adotados

O trabalho produzido pela Subcontratada será demandado, supervisionado e controlado pela CONTRATADA, que atuará como supervisor das atividades, garantindo ao DEMANDANTE um produto com todos os requisitos de qualidade descritos neste anexo.

2.8.3 Limite dos serviços subcontratados

A subcontratação dos serviços indicados no item 2.8.1 não englobará a totalidade do volume contratado deste anexo, bem como o desenvolvimento da solução digital construída em sua integralidade estando restrita a 50% da volumetria total deste item contratual.

2.8.4 Responsabilidades sobre os Serviços subcontratados

A CONTRATADA se responsabiliza pelo pleno cumprimento de todas as cláusulas e condições contidas neste anexo para os serviços objeto de terceirização, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer obrigações ou compromissos com terceiros, legais, trabalhistas ou de quaisquer outras naturezas, em decorrência da aplicação dessa modalidade de atendimento às demandas.

A CONTRATADA assegurará a celebração de termos de sigilo e confidencialidade junto às empresas subcontratadas, de modo a garantir a proteção das informações e da propriedade intelectual da CONTRATANTE às quais eventualmente tenham acesso.

As solicitações de serviços da CONTRATANTE às subcontratadas serão formalizadas por intermédio de documentos e artefatos que se restrinjam a descrever os requisitos funcionais e não funcionais da solução, ou funcionalidade a ser construída, sendo vedado o fornecimento ou compartilhamento de quaisquer conteúdos que apresentem regras ou inteligência de negócios dos sistemas demandados, exceto quando estritamente necessário e mediante autorização prévia por parte da CONTRATANTE.

Os serviços demandados às subcontratadas serão executados em ambientes tecnológicos fornecidos pela CONTRATADA, que deverá providenciar às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software, bem como os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, incluindo os ambientes e ferramentas de apoio para desenvolvimento, testes e homologação dos serviços, estando assegurada a plena observância dos requisitos de segurança e comunicação que vierem a ser contratados pela CONTRATANTE.

2.8.5 Forma de atuação da Terceirizada

A subcontratação ocorrerá por demanda e entrega realizada, seguindo a metodologia, e processo definido pela CONTRATANTE. Desta forma, a CONTRATADA poderá atendê-la utilizando apenas uma ou várias terceirizadas, não havendo relação direta entre determinada solução demandada e uma empresa em específico.

2.8.6 Atendimento da SUBCONTRATADA

Após conclusão da fase de análise formalmente aprovada pela CONTRATANTE, por meio de registro no sistema de demandas da CONTRATADA, caberá à CONTRATADA demandar o início do atendimento para a SUBCONTRATADA, incluindo, na demanda, os artefatos necessários à construção (adequado às responsabilidades do anexo de desenvolvimento) e a previsão inicial do tamanho da demanda (definido no item de mensuração).

A SUBCONTRATADA deverá seguir a forma de execução do serviço na metodologia tradicional ou ágil conforme detalhado neste anexo.

A SUBCONTRATADA deverá realizar as correções dos erros encontrados no produto em homologação pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA. Os erros ocorridos após a implantação da solução em produção deverão ser corrigidos conforme o item de garantia.

3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Fluxo de Execução de Demanda

3.1.1 ROADMAP

3.1.1.1 A fim de traçar um planejamento do que será desenvolvido nos produtos, desenvolver-se-á em conjunto (CONTRATANTE e CONTRATADA) o Roadmap com os itens a serem desenvolvidos com visão trimestral. Itens do Roadmap para atendimento de Janeiro a Março, Abril a Junho, Julho a Setembro e Outubro a Dezembro. Esse tempo não é tão curto para versar itens pequenos, aumentando a complexidade da gestão e nem muito longo para se perder em itens grandes demais, dando assim uma visibilidade boa de trabalho e acompanhamento.

3.1.1.2 Ao menos no último mês do trimestre, dever-se-á realizar uma reunião de revisão do Roadmap, avaliando o trabalho realizado e atualização/preparação do planejamento para o próximo trimestre, nada impedindo reuniões mais frequentes.

3.1.1.3 O Roadmap dará direcionamento do trabalho e permitirá uma gestão mais efetiva do trabalho do ano com a visão do valor para o negócio, não trazendo em sua visão a sustentação e corretivas.

3.1.1.4 Trata-se de um mapa vivo, podendo ser atualizado com adição, exclusão ou atualização de itens, conforme as necessidades da CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA, mas sempre que possível, deve-se evitar a mudança de itens já em atendimento para evitar o desperdício.

3.1.1.5 No momento oportunamente planejado, seguir-se-á o fluxo de atendimento para verter o item de Roadmap em demanda, iniciando o atendimento.

3.1.1.6 Os projetos ou demandas deverão observar os parâmetros e requisitos de layout e outros aspectos previstos no Design System do Governo Federal disponível no endereço <https://dsgov.estaleiro.serpro.gov.br>

3.1.1.7 O escopo dos projetos ou demandas que sairão do modelo previsto do Design System do Governo Federal deverão ser discutidos e negociados previamente para início do fluxo de demanda previsto no item 3.2

3.2. Descrição do Fluxo

3.2.1 Criar uma demanda: a demanda será criada via sistema que será disponibilizado pela CONTRATADA.

3.2.2 Analisar Tecnicamente a Demanda: consiste em detalhar o escopo, definir os principais produtos que devem ser gerados, estimar número de pontos de função, definir atividades a serem executadas, definir responsáveis, estabelecer os principais pontos de controle, definir data prevista para início do atendimento, calcular estimativa de preço e a data estimada de término do serviço, com base na quantidade de pontos de função. Nessa atividade, a CONTRATANTE deve informar quais serão os prazos das atividades sob sua responsabilidade.

3.2.2.1 A tabela abaixo relaciona os artefatos a serem entregues, quando aplicável, a depender do tipo e do porte da demanda:

| Artefatos de análise da demanda |
|---------------------------------|
| Análise da demanda |
| Requisitos |
| Orçamento Técnico |
| Prazo para o atendimento |

3.2.3 Aprovar orçamento e requisitos: a aprovação, quando se tratar da metodologia tradicional, deverá ser realizada pela CONTRATANTE e se dará pelo Sistema de Demandas. Na metodologia tradicional a demanda só será executada se o orçamento e os requisitos forem aprovados. Quanto à aprovação dos requisitos, este poderá ser realizado de forma integral, isto é, documentação contendo todos os requisitos que serão convertidos em solução tecnológica ao longo do projeto e logo no início deste, ou parcial, com a documentação da porção mais imediata a ser convertida em solução tecnológica. O orçamento que não for aprovado e não tiver gerado a visão de requisitos, não acarretará ônus para a CONTRATANTE.

3.2.4 Analisar portfólio de demandas: a análise do portfólio de demandas será realizada pela CONTRATANTE e se caracteriza pela identificação, qualificação e agrupamento de demandas semelhantes para evitar trabalho duplicado.

3.2.5 Priorizar demandas: seleção da demanda ou demandas prioritárias pela CONTRATANTE e aprovação para início de atendimento da demanda.

3.2.6 Elicitar requisitos: consiste na execução pela CONTRATADA da demanda aprovada e priorizada. As tabelas abaixo relacionam os artefatos a serem entregues, quando aplicável, e a depender do tipo e do porte da demanda. A não elaboração ou a inclusão de artefatos não previstos neste termo de referência poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

| Artefatos - Metodologia Tradicional |
|-------------------------------------|
| Atas de Reunião |
| Documento de Visão de Sistema |
| Protótipo Visual do Sistema |

ANEXO A - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

| |
|--|
| Especificação de Caso de Uso ou Formalização Simples de Requisitos (FSR) |
| Especificação de Regras de Negócio |
| Especificação de Requisitos Não-Funcionais |
| Atualização dos artefatos da Análise da Demanda |
| Orçamento Técnico atualizado |
| Prazo para o atendimento |

| Artefatos - Metodologia Ágil | |
|------------------------------|--|
| Fase | Artefato |
| Requisitos | Documento de Visão da Demanda e Documento de Visão da Solução |
| | Estórias de Usuário (User Story), Especificação de Casos de Uso ou Cenários de Uso |
| | Protótipo Visual |

3.2.7 Implementar requisitos: Caso haja aprovação dos requisitos, orçamento técnico e prazo a CONTRATADA iniciará o desenvolvimento da demanda. Em cada uma das iterações ou sprints do desenvolvimento, a CONTRATADA deverá elaborar, quando aplicável, e a depender do tipo e do porte da demanda, os artefatos listados nos quadros abaixo. A não elaboração ou inclusão de artefatos não previstos neste termo de referência poderão ser negociados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

| Artefatos - Metodologia Tradicional | |
|--|--|
| Fases | Artefato |
| Análise e Projeto | Diagrama de Arquitetura de Software |
| | Modelo Entidade-Relacionamento |
| | Dicionário de dados das bases de dados |
| | Projeto das Interfaces Externas |
| Implementação | Códigos fontes |
| | Scripts de Apurações Especiais |
| | Componentes de Software (bibliotecas, dlls, procedimentos de BD) |
| | Componentes Arquiteturais |
| | Casos de Teste, ou Documento de Evidência de Testes Funcionais |
| Casos de Teste, ou Documento de Evidência de Testes Não Funcionais | |

| Artefatos - Metodologia Ágil | |
|--|--|
| Fases | Artefato |
| Análise e Projeto | Diagrama de Arquitetura de Software |
| | Modelo de dados |
| | Dicionário de dados das bases de dados |
| Implementação | Códigos fontes |
| | Scripts de Apurações Especiais |
| | Componentes de Software (bibliotecas, dlls, procedimentos de BD) |
| | Componentes Arquiteturais |
| | Casos de Teste, ou Documento de Evidência de Testes Funcionais |
| Casos de Teste, ou Documento de Evidência de Testes Não Funcionais | |

3.2.7.1 Os prazos acordados poderão ser repactuados para eventuais mudanças de prioridade, após análise conjunta entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE do conjunto de demandas.

3.3. Homologação da Demanda

3.3.1 A CONTRATANTE deve ter acesso a todas as funcionalidades, independente do perfil vinculado às mesmas, para que seja possível realizar a homologação dos requisitos definidos.

3.3.2 As entregas poderão ser parciais ou totais, conforme negociado entre a CONTRATADA e o SOLICITANTE.

3.3.3 Caso o SOLICITANTE homologue a entrega, deverá ser acordado um prazo para sua implantação, salvo solicitação pelo SOLICITANTE de outro prazo para a implantação. Nesse caso, a CONTRATADA poderá faturar a demanda apenas com o status de homologada.

3.3.4 Caso o SOLICITANTE solicite mudança de requisito em uma demanda na fase de homologação, esta deverá ser homologada parcial ou integralmente, sendo objeto de faturamento pela CONTRATADA. A solicitação de alteração de requisito da demanda em homologação implicará em nova estimativa do tamanho funcional ou esforço e do prazo de atendimento. Conforme a mudança de requisito deverá ser aberta uma nova demanda. A análise dos novos requisitos será realizada em conformidade com o item 4.1.

3.3.5 A não-homologação da demanda poderá ocorrer por erros e desconformidades com os requisitos estabelecidos;

3.3.6 A CONTRATANTE deve homologar a demanda no prazo de 30 dias a partir da disponibilização em ambiente de homologação, salvo ocorrência de caso fortuito ou força maior que impeça-o de fazê-lo. Se neste período de 30 dias não houver retorno ou esse não sendo comprovadamente caso fortuito ou força maior, a CONTRATADA considerará a demanda homologada e apta a ser faturada, mas não representando nesse caso, uma autorização tácita para disponibilização em ambiente produtivo.

3.3.7 Caso a CONTRATADA dê causa a atraso que inviabilize a entrega em produção de demandas que não terão utilidade após a data prevista, não existirão ônus à CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE dê causa ao atraso, serão aplicados os índices de cálculos previstos no item de distribuição de esforço por fase do projeto estabelecido entre as partes. Caso sejam outros os motivos do atraso, o faturamento e o pagamento serão negociados entre as partes.

3.3.8 A CONTRATADA atualizará toda a documentação e produtos gerados no atendimento da demanda, após a entrega da demanda ou da última entrega parcial. Os artefatos ficarão disponíveis para a CONTRATANTE.

3.3.9 O SOLICITANTE da demanda validará a documentação entregue e a CONTRATANTE o tamanho funcional da entrega.

3.4 Implantação da Demanda

3.4.1 Na implantação, seja ela parcial ou definitiva, a CONTRATADA publicará e verificará a correta implantação de cada entrega em ambiente de produção.

3.4.2 A implantação do Software engloba as seguintes atividades:

3.4.2.1 Preparar ambiente de produção: consiste em preparar, configurar, documentar e disponibilizar os ambientes de produção e treinamento que estejam sob a responsabilidade da CONTRATADA, quando aplicável. Responsável: CONTRATADA.

3.4.2.2 Preparar dados para produção: consiste em configurar e/ou criar estrutura de dados e preencher as tabelas com os dados necessários, mediante solicitação formal da CONTRATANTE. A funcionalidade de carga de dados será incluída na contagem de pontos de função da demanda solicitada. Responsável: CONTRATADA.

3.4.2.3 Garantir que o ambiente de produção esteja preparado: consiste na verificação das condições efetivas de uso, com dados e funcionalidades disponíveis e ajustados. Responsável: CONTRATADA.

3.4.2.4 Atualizar roteiros de suporte: consiste na atualização dos scripts de atendimento do suporte de 1º nível e da notificação das atualizações ao suporte de 2º nível. Responsável: CONTRATADA.

3.4.2.5 Atualizar manuais de ajuda ao sistema: consiste na atualização dos manuais de usuário, cujo conteúdo esteja sob gestão da CONTRATADA. Responsável: CONTRATADA.

3.4.2.6 Disponibilizar o software: consiste na atualização da versão do software existente no ambiente de produção e treinamento, quando aplicável, mediante solicitação formal da CONTRATANTE. Responsável: CONTRATADA.

3.5. Gestão do Processo de Desenvolvimento de Software

3.5.1 A Gestão do Processo de Desenvolvimento do Software deverá ser executada ao longo dos blocos supracitados. Engloba as seguintes atividades:

3.5.1.1 Gestão de Configuração do Software: consiste em manter a integridade e o versionamento dos artefatos e dos produtos gerados durante o ciclo de vida do software que estejam sob a responsabilidade da CONTRATADA. Responsável: CONTRATADA.

3.5.1.2 Gestão do Projeto: consiste no acompanhamento de projetos de software demandados pela CONTRATANTE, com base no planejamento da demanda. Responsável: CONTRATANTE.

3.6. Usabilidade

3.6.1 As informações, serviços e funcionalidades das soluções devem estar organizadas segundo os eventos da vida ou interesses do usuário, conforme explicitado nos modelos de requisitos e protótipos.

3.6.2 As estruturas das soluções devem ser determinadas pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio da solução. A estrutura organizacional ou novidades tecnológicas não devem pautar o desenho e a estrutura das soluções.

3.6.3 Sempre que possível e aplicável, a CONTRATADA deve fazer uso de protótipos funcionais de forma a detectar problemas na solução o mais cedo possível, diminuindo, dessa forma, custos de correção da solução e sobrecarga no atendimento de dúvidas dos usuários na central de serviços.

3.6.4 Os protótipos podem ser utilizados em qualquer uma das etapas de desenvolvimento da solução, podendo simular desde apenas uma funcionalidade ou uma seção até a solução inteira.

3.6.5 Os protótipos podem ser desenvolvidos utilizando-se técnicas e materiais. Desde simples rascunhos em lápis e papel em pequena escala para explorar as possibilidades de leiaute, post-its com interfaces para verificar a navegação, vídeos para simular comportamentos, até o protótipo realizado com o mesmo material e parte das funcionalidades do sistema real.

3.6. Avaliação das Demandas

3.6.1 A avaliação da (s) demanda (s) deverá ser executada ao final de cada pacote de entrega acordado na descrição da demanda. Engloba as seguintes atividades:

3.6.1.1 Receber demanda: consiste em receber os artefatos gerados no atendimento da demanda, em meio digital, e armazená-los em diretório apropriado. Responsável: CONTRATANTE.

3.6.1.2 Analisar demanda: consiste em verificar se o conteúdo das demandas definidas neste contrato, está correto em termos de negócio e as funcionalidades foram implementadas conforme especificação, além de verificar a correção e completude da documentação. Responsável: CONTRATANTE.

3.6.1.3 Realizar aceite: consiste em emitir posicionamento de aceite ou recusa do atendimento da demanda no Sistema de Gestão de Demandas da CONTRATADA, com justificativa em caso de recusa. Responsável: CONTRATANTE.

3.6.1.3.1 a CONTRATANTE terá o prazo registrado no planejamento da demanda para emissão de cada um dos aceites. No caso do não cumprimento dos prazos, antes do seu vencimento a CONTRATANTE

deverá comunicar à CONTRATADA para propor novo prazo, com a devida justificativa. Quaisquer atrasos na emissão do aceite por parte da CONTRATANTE acarretarão ajustes nos prazos referentes aos blocos posteriores.

3.6.1.4 Finalizar a demanda: consiste em finalizar a demanda mediante registro na ferramenta de gestão de demandas, devido ao seu encerramento ou cancelamento. Responsável: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

3.7. Condições Específicas de Atendimento

3.7.1 Para demandas corretivas, a CONTRATADA deverá registrar, em até 16 horas úteis após o recebimento da demanda (situação em análise), a sua expectativa de prazo para solução do problema relatado na ferramenta de gestão de demandas. A depender da complexidade, caso o período citado não seja suficiente para delimitar a solução do problema e sua expectativa, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE dentro do período citado, levando ao conhecimento deste o que já foi analisado até então e a solicitação de uma extensão do prazo de análise de forma justificada, podendo essa solicitação ser feita uma única vez. A não manifestação da CONTRATADA neste prazo implicará o aceite da expectativa informada pela CONTRATANTE.

3.7.2 A CONTRATANTE, mediante registro na própria demanda, poderá solicitar a elaboração do Plano de Atendimento.

3.7.3 A definição do escopo da demanda pela CONTRATANTE é premissa para definição de um prazo de atendimento ou para a elaboração do Plano de Atendimento.

3.7.4 Será entendido como concluído o pacote de entregas que contiver todas as demandas formalmente aprovadas pela CONTRATANTE.

3.7.5 O valor dos pacotes de entregas será estabelecido com base em pontos de função.

3.7.6 O valor de cada pacote de entrega será a soma do valor total relativo à quantidade oficial dos “Pontos de Função” das demandas, de acordo com o definido no item “Elementos Faturáveis e Percentuais de Pagamento” deste anexo.

3.7.7 A CONTRATANTE poderá classificar uma demanda “Emergencial”, na qual a CONTRATADA é dispensada de elaboração de toda e qualquer documentação, até a fase de implantação, com exceção da contagem de pontos de função, independentemente dos blocos e tipo de documentação contratada. Nesses casos, a documentação que ainda for pertinente será gerada ao final da implantação, quando a demanda poderá ser encerrada.

3.7.8 Ao final da etapa “Levantar Requisitos” deverá ser realizada nova contagem do tamanho da demanda, que passará a ser a quantidade oficial de pontos de função.

3.7.9 Ao final do bloco “Implementar Requisitos”, será realizada a contagem de pontos de função para a demanda. Esta última contagem passará a valer para efeitos de fechamento do faturamento e deve constar no Aceite correspondente. A contagem realizada ao fechamento de requisitos servirá para faturamento, desde que não tenha ocorrido mudança. Nos casos de alteração após a aprovação dos requisitos, devem ser observados os percentuais de conclusão por bloco, realizados até a ocorrência da mudança. O que já foi construído será considerado no total de pontos por função a serem faturados. Quando houver exclusão de algo já construído, a CONTRATANTE pagará pela construção e pela exclusão.

3.7.10 A quantidade oficial de pontos de função da demanda servirá para calcular o valor dos serviços. Solicitações formais de serviço poderão receber acréscimo ou redução na quantidade de pontos de função em relação à contagem inicial, conforme acordado entre as partes.

3.7.11 Nos casos de alteração de escopo ou dos requisitos da demanda:

3.7.11.1 a CONTRATANTE deve formalizar o pedido de mudança na respectiva demanda;

3.7.11.2 Caso a mudança implique em alteração dos Pontos de Função já aprovados, a CONTRATANTE deverá formalizar a alteração por meio de demanda específica, caso ultrapasse os 25% da contagem inicial;

3.7.11.3 Será realizada análise de impacto sobre o escopo já realizado, considerando possíveis retrabalhos (inclusive sobre documentações já elaboradas); e

3.7.11.4 Se aplicável, a CONTRATADA adequará o planejamento da demanda com os novos prazos e tamanho mediante a estimativa/contagem em PF da mudança aprovada.

3.7.12 A CONTRATADA somente dará início ao próximo bloco da demanda após o aceite do pacote da entrega anterior ou com manifestação da CONTRATANTE aprovando a continuidade da demanda, acordado com a CONTRATADA.

3.8. Forma de Execução dos Serviços

3.8.1 A solicitação de execução do serviço será formalizada por meio de demanda que deverá conter pelo menos a descrição do serviço, a categoria e os responsáveis da CONTRATANTE.

3.8.2 Para início do atendimento da demanda, é executada a fase de análise na qual a CONTRATANTE solicita à CONTRATADA a estimativa inicial de tamanho a partir do escopo da demanda, que deverá descrever de forma clara e detalhada as necessidades, funcionalidades, usuários, interação com outros sistemas e requisitos não-funcionais. Poderão também ser informados recursos computacionais, impactos e riscos para execução da demanda. Durante essa atividade, será definida, em comum acordo entre as partes, a metodologia a ser adotada no atendimento da demanda: Tradicional ou Ágil.

3.8.3 Caso não existam informações suficientes para a análise da demanda, a CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE inclusão de informações complementares.

3.9. Forma de Execução na Metodologia Tradicional

3.9.1 Para esta metodologia, além da fase de análise, o fluxo de solicitação de serviços de TI demandado à CONTRATADA obedece às seguintes fases:

3.9.1.1 Especificação: fase em que os processos necessários para o detalhamento dos requisitos para o atendimento à demanda são executados;

3.9.1.2 Construção: fase em que os requisitos são materializados em serviços através do desenvolvimento de produtos de TI. Deverá ser incluído nesta fase, se houver necessidade e desde que solicitado na fase de especificação, o desenvolvimento da funcionalidade para carga de dados para os ambientes de homologação, produção e treinamento, sem necessidade de demanda específica; e

3.9.1.3 Homologação: fase em que a CONTRATANTE avalia os produtos entregues e os aprova em termo específico, caso atendam aos requisitos especificados;

3.9.1.4 Implantação: fase em que o produto desenvolvido é disponibilizado para uso, quando a CONTRATANTE deve concluir a Demanda.

3.9.2 As principais atividades das fases do fluxo de solicitação de serviços de TI são as seguintes:

3.9.2.1 Especificação (etapa de responsabilidade da CONTRATADA com participação da CONTRATANTE):

3.9.2.1.1 Elicitar, Analisar, Documentar e Validar Requisitos Funcionais correspondentes às funcionalidades (Casos de Uso, Regras de Negócio, Modelo de Dados (quando aplicável) e Casos de Testes) que a CONTRATANTE e usuários esperam que sejam realizadas pelo sistema;

3.9.2.1.2 Elicitar, Analisar, Documentar e Validar Requisitos Não Funcionais correspondentes às características de qualidade e restrições técnicas do sistema. Essas têm a ver com a Usabilidade, Confiabilidade, Desempenho, Suportabilidade (UCDS), tais como: compatibilidade com ambientes e sistemas operacionais, padrões de segurança (não repúdio e rastreabilidade), padrões de arquitetura da aplicação, restrições de natureza legal;

3.9.2.1.3 Elicitar, Analisar, Documentar e Validar Requisitos de Implantação do Sistema correspondente a todos os aspectos envolvidos na implantação da solução, tais como: requisitos de hardware, requisitos de software, necessidade de infraestrutura de rede e comunicação;

3.9.2.1.4 Detalhar e informar tamanho, esforço, prazo, recursos computacionais e riscos para execução da Demanda de Desenvolvimento de Software; e

3.9.2.1.5 Apresentar cronograma detalhado das entregas programadas para a Demanda de Desenvolvimento de Software.

3.9.2.2 Construção (etapa de responsabilidade da CONTRATADA):

3.9.2.2.1 Planejar Implementação;

3.9.2.2.2 Elaborar especificação lógica e física do software;

3.9.2.2.3 Implementar o software;

3.9.2.2.4 Desenvolver casos de Teste;

3.9.2.2.5 Testar o software;

3.9.2.2.6 Implementar funcionalidade de carga de dados;

3.9.2.2.7 Planejar homologação;

3.9.2.2.8 Preparar ambiente para homologação; e

3.9.2.2.9 Disponibilizar software no ambiente de homologação.

3.9.2.3 Homologação (etapa de responsabilidade da CONTRATANTE com participação da CONTRATADA):

3.9.2.3.1 Homologar a solução;

3.9.2.3.2 A recusa da homologação da demanda por parte da CONTRATANTE poderá ocorrer por erros na solução entregue pela CONTRATADA e não conformidades com os requisitos estabelecidos. Serão considerados erros: implementações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos e funcionamento irregular identificado na operação da solução;

3.9.2.3.3 Caso a CONTRATANTE solicite mudança de requisito em uma demanda na fase de homologação, esta deverá ser homologada parcial ou integralmente, sendo objeto de faturamento pela CONTRATADA. A solicitação de alteração de requisito da demanda em homologação implicará em nova estimativa do tamanho funcional ou esforço e do prazo de atendimento. Conforme a mudança de requisito deverá ser aberta uma nova demanda; e

3.9.2.3.4 Caso a CONTRATANTE não homologue a entrega, esta retornará à CONTRATADA para as correções necessárias.

3.9.2.4 Implantação (etapa de responsabilidade da CONTRATADA e da CONTRATANTE):

3.9.2.4.1 Planejar implantação (responsabilidade compartilhada);

3.9.2.4.2 Preparar ambiente de produção (responsabilidade da CONTRATADA);

3.9.2.4.3 Preparar dados para produção (responsabilidade da CONTRATADA);

3.9.2.4.4 Garantir que ambiente de produção esteja preparado (responsabilidade da CONTRATADA);

3.9.2.4.5 Disponibilizar o software em ambiente de produção, mediante autorização formal da CONTRATANTE (responsabilidade da CONTRATADA); e

3.9.2.4.6 Garantir a integração de sistemas de outros prestadores de serviços (responsabilidade compartilhada).

3.10. Forma de Execução na Metodologia Ágil

3.10.1 O atendimento do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas, ao adotar a metodologia Ágil, seguirá o guia a ser estabelecido entre as partes. O presente anexo versa sobre a utilização do SCRUM e do Kanban, mas

havendo novas metodologias que apoiem o trabalho, essas poderão ser utilizadas mediante estabelecimento entre as partes.

3.10.2 Como condição essencial para emprego de metodologia Ágil, seja ela SCRUM ou Kanban, a CONTRATANTE deverá designar uma pessoa que entenda do negócio e que atue em suas áreas finalísticas para exercer o papel de Product Owner (PO) ou Cliente, sendo esse o representante da CONTRATANTE com visão do produto, responsável por priorizar os itens a serem construídos, direcionando o escopo, sanando dúvidas da CONTRATADA para desenvolvimento da solução. Tal papel tem grande responsabilidade para o sucesso, dado a interação constante, entregas frequentes, validações parciais, o desenvolvimento é norteado por suas definições, sendo que o PO/Cliente poderá solicitar apoio sempre que necessário a outras pessoas da CONTRATANTE ou CONTRATADA para apoiá-lo.

3.10.3 Para cada projeto será designado um único *Product Owner*/Cliente, o qual é responsável por responder em nome de toda a área de negócio, representando as necessidades dos demais interessados.

3.10.4 São consideradas premissas para adotar a metodologia Ágil na vertente SCRUM:

3.10.4.1 Um release corresponderá a uma demanda somente;

3.10.4.2 Releases são compostas por sprints com duração de 2 a 4 semanas. A quantidade de sprints para entrega de uma release dependerá do projeto, mas buscar-se-á sempre a quantidade mínima possível, visando sempre a entrega mais rápida de valor à CONTRATANTE;

3.10.4.3 Dentro de uma sprint são tratados os itens de backlog (*Product Backlog*) mantido/priorizados pelo PO e que satisfaçam os critérios de Preparado (Ready) a serem definidos em conjunto pelo time da solução da CONTRATADA e o *Product Owner* (representante da CONTRATANTE para o projeto);

3.10.4.4 O *Product Owner* deverá enviar os requisitos escritos e preparados à CONTRATADA com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis ao evento de planejamento da *sprint*;

3.10.4.5 a CONTRATANTE deve garantir a disponibilidade tempestiva dos *Product Owners* para o contínuo detalhamento do *backlog* e esclarecimentos do produto à equipe da CONTRATADA ao longo dos releases e *sprints*, sob pena de não cumprimento da meta de negócio definida, sem ônus à CONTRATADA;

3.10.4.6 Para o planejamento da *release*, o *Product Owner* deverá fornecer à CONTRATADA: 1) Itens de backlog priorizados; 2) As necessidades da CONTRATANTE; 3) Os requisitos técnicos da solução;

3.10.4.7 Em casos de projetos ágeis que concorrem com demandas de manutenção no mesmo sistema, o atendimento dessas demandas será planejado conforme capacidade da equipe da CONTRATADA, cabendo ao PO, de acordo com a urgência da demanda de manutenção, decidir pela alteração da meta ou cancelamento da *sprint* corrente, sem ônus para a CONTRATADA; e

3.10.4.8 Dar-se-á o item de backlog trabalhado na sprint como apto para a reunião de validação da sprint quando esse satisfizer os critérios de Pronto (Done) definidos em conjunto pelo time da solução da CONTRATADA e o *Product Owner* (representante da CONTRATANTE para o projeto).

3.10.5 São premissas para o desenvolvimento da solução utilizando a Metodologia Ágil em sua vertente Kanban:

3.10.5.1 Representante da CONTRATANTE disponível para sanar as dúvidas, priorizar itens, indicar o próximo item a ser selecionado e trabalhá-lo junto com o time da solução para torná-lo apto a ser construído;

3.10.5.2 Reuniões periódicas, de preferência semanal ou quinzenal, para verificar o fluxo de atendimento no quadro visual, sanando dúvidas, resolvendo impedimentos para o deslocamento do item no fluxo e escolha do próximo item, selecionando-o para ser trabalhado pelo time da solução. Além disso, essas reuniões visam promover a melhoria contínua do atendimento;

3.10.5.3 Acompanhar e utilizar o Trabalho em Progresso (WIP, do inglês *Work in Progress*) para movimentação do item no fluxo. O *Work In Progress* é um limite explícito com a quantidade máxima de itens em um determinado estado do fluxo de desenvolvimento, permitindo maior foco na construção e impedindo o aumento de estoque;

3.10.5.4 Dever-se-á medir o tempo de atendimento (*Lead Time*), visando sempre a otimização do fluxo, a fim de os itens fluírem da melhor forma, visando a entrega de valor o quanto antes;

3.10.5.5 O *Lead Time* corresponde ao tempo, em dias, entre o Ponto de Compromisso e o Ponto de Entrega do fluxo de atendimento. Ponto de compromisso é o marco que caracteriza um acordo explícito ou tácito entre a CONTRATANTE e o time da solução para início do atendimento. Ponto de entrega é o marco que caracteriza a entrega do item para a CONTRATANTE.

3.10.5.6 Não há a visão de timebox como no Scrum, os itens fluem pelo fluxo, são acompanhados periodicamente e são disponibilizados assim que prontos para a devida homologação. O foco é sempre na saída dos itens no menor tempo possível; e

3.10.5.7 As Políticas Explícitas devem ser criadas, acompanhadas e, sempre que necessário, atualizadas para buscar o aperfeiçoamento no fluxo de trabalho.

3.10.6 O Fluxo de Solicitação de Serviços de TI demandado à CONTRATADA a ser atendido pela Metodologia Ágil observará os grupos de atividades de planejamento, construção e transição, conforme detalhamento a seguir:

3.10.6.1 Prospecção/Preparação – etapa em que um conjunto de técnicas são aplicadas para a identificação, mapeamento e modelagem de ideias, hipóteses, oportunidades de negócio e necessidades fornecidas pela CONTRATANTE que resultarão em valor para seu negócio;

3.10.6.2 Concepção – etapa em que um conjunto de técnicas são aplicadas para a geração da visão e da arquitetura preliminar da solução que atenderão às necessidades expostas pela CONTRATANTE. Nesta etapa, a CONTRATANTE fornece informações para elaboração da visão da demanda (Descrição, necessidades e funcionalidades, requisitos significativos para o negócio, atores, incluindo sistemas com os quais a solução terá integração, necessidades identificadas em sistemas impactados, requisitos não funcionais inicialmente identificados, necessidades adicionais, identificação das funcionalidades impactadas com necessidade de testes, identificação das funções de conversão, especificação da massa de dados em caso de necessidades de povoamento em homologação) e da visão da solução (descrição da solução, necessidades e funcionalidades, identificação dos requisitos significativos para o negócio, atores, incluindo sistemas com os quais a solução terá integração);

3.10.6.3 Construção – etapa em que um conjunto de técnicas são aplicadas para a criação dos principais ativos e funcionalidades que compõe a solução, tais como seus ambientes, requisitos, código, componentes e serviços, testes, documentação. Ao término de cada entrega, deverá ser registrado o aceite na ferramenta de gestão de demandas da CONTRATANTE;

3.10.6.4 Homologação – etapa em que um conjunto de técnicas são aplicadas para que a CONTRATANTE e demais interessados validem o resultado da entrega de uma release da solução, que, em caso de validação positiva, será implantada; e

3.10.6.5 Implantação – etapa em que um conjunto de técnicas são aplicadas para que a release da solução homologada pela CONTRATANTE seja disponibilizada para uso em ambiente produtivo.

3.10.7 A CONTRATANTE ou a CONTRATADA pode, a depender da atuação das partes interessadas e dos resultados obtidos, solicitar a mudança de metodologia de ágil para tradicional até o término da primeira sprint.

3.10.8 São responsáveis pelas principais tarefas do Fluxo de Solicitação de Serviços de TI:

| TAREFA | CONTRATANTE | CONTRATADA | ETAPA |
|--|-------------|------------|-----------------------|
| Gerir o <i>backlog</i> da solução | X | X | Prospecção/Preparação |
| Gerar visão inicial da demanda | X | | Prospecção/Preparação |
| Definir estratégia de atendimento | X | X | Concepção |
| Alinhar gestão da solução e da demanda | X | X | Concepção |

ANEXO A - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

| | | | |
|--|---|---|-------------|
| Apresentar meta da <i>release</i> , plano de <i>releases</i> , requisitos priorizados e perfis de usuários | X | | Concepção |
| Gerar visão da demanda | X | X | Concepção |
| Gerar visão da solução | X | X | Concepção |
| Definir o roadmap da solução | X | | Concepção |
| Realizar o planejamento da <i>release</i> e da primeira <i>sprint</i> | X | X | Construção |
| Priorizar os itens de <i>backlog</i> e incluí-los nas <i>releases</i> | X | | Construção |
| Distribuir os itens de <i>backlog</i> nas <i>sprints</i> da <i>release</i> em planejamento | X | | Construção |
| Definir meta de negócio da <i>release</i> | X | | Construção |
| Confirmar a meta da <i>release</i> entre as partes | X | X | Construção |
| Definir o timebox das <i>sprints</i> | X | X | Construção |
| Definir os critérios de Preparado e Pronto | X | | Construção |
| Apresentar os itens de <i>backlog</i> preparados | X | | Construção |
| Selecionar os itens de <i>backlog</i> para a <i>sprint</i> | X | | Construção |
| Estimar os requisitos da <i>sprint</i> | | X | Construção |
| Definir meta de negócio da <i>sprint</i> | X | | Construção |
| Construir a solução | | X | Construção |
| Especificar requisitos da solução | | X | Construção |
| Aprovar requisitos da solução | X | | Construção |
| Disponibilizar o software em ambiente de validação | | X | Construção |
| Demonstrar os itens trabalhados na <i>sprint</i> | | X | Construção |
| Avaliar se a meta da <i>sprint</i> foi atingida | X | | Construção |
| Planejar homologação | X | X | Homologação |
| Preparar ambiente para homologação | | X | Homologação |
| Disponibilizar software no ambiente de homologação | | X | Homologação |
| Homologar a solução | X | | Homologação |
| Corrigir erros encontrados em homologação | | X | Homologação |
| Planejar implantação | X | X | Implantação |
| Preparar ambiente de produção | | X | Implantação |
| Preparar dados para produção | X | X | Implantação |
| Garantir que ambiente de produção esteja preparado | | X | Implantação |
| Autorizar disponibilização do software em produção | X | | Implantação |
| Disponibilizar o software em ambiente de produção | | X | Implantação |

3.10.9 A CONTRATADA poderá ser requisitada para apoiar as atividades abaixo, a partir de uma demanda de apoio à pré-especificação:

3.10.9.1 Planejamento e discussão da visão inicial do software antes do planejamento da *release*, apoiando o Product Owner na elaboração da visão inicial da demanda e da solução, definição das personas, dos tipos de usuário do sistema, do *backlog* da solução e no detalhamento dos requisitos para o planejamento da primeira *sprint*; e

3.10.9.2 Na priorização dos itens de *backlog* para construção na próxima *sprint*; No detalhamento dos itens de *backlog*, garantindo que todos os pré-requisitos para o início do desenvolvimento estejam satisfeitos (preparado).

3.11. Critérios de Mensuração

3.11.1 Será utilizada como métrica para medir o tamanho das demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas a metodologia de Análise de Pontos por Função (APF).

3.11.2 A contagem de Pontos por Função será realizada baseada na metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens (*Counting Practices Manual*), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*), e em Roteiro de Métrica SISP.

3.11.3 A estimativa inicial será baseada no documento de escopo apresentado pela CONTRATANTE, aprovado pelas partes e poderá ser acrescida com previsão de evolução de requisitos em até 35% (a ser detalhada durante a etapa de

especificação). a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão estar em comum acordo quanto à estimativa inicial de custo para o atendimento da Demanda.

3.11.4 Quando forem utilizados componentes, rotinas, módulos ou bibliotecas, que são de propriedade da CONTRATANTE, para atendimento de uma demanda, mesmo que tenham sido desenvolvidos anteriormente pela CONTRATADA, ou sobre os quais a CONTRATANTE tenha direito de uso, deve ser observado que as funções transacionais fornecidas por estes componentes ou bibliotecas incorporadas ao sistema estão fora do escopo da contagem de PF do serviço, a menos que estejam sob projeto de manutenção da CONTRATADA.

3.11.5 Eventuais divergências entre as partes na aferição de tamanho de Ponto de Função para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas não serão impeditivas para a entrada em produção do serviço.

3.11.6 Divergências em relação à contagem de Pontos de Função serão resolvidas por acordo entre as partes ou por arbitragem externa, contratados pela CONTRATANTE, às suas próprias expensas, quando o acordo não for possível.

3.11.7 Ao final dos projetos e/ou demandas de desenvolvimento e manutenção de software será feita a recontagem dos pontos de função, quando será permitido o acréscimo de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor previsto na contagem inicial do projeto/demanda.

3.11.8 A CONTRATADA deverá manter *baseline* de pontos de função atualizada para cada sistema desenvolvido.

3.12. Critérios de Mensuração na Metodologia Tradicional

3.12.1 A contagem de Pontos de Função ocorrerá em três momentos:

3.12.1.1 Estimativa Inicial após fechamento do escopo do projeto;

3.12.1.2 Contagem de Pontos de Função de Referência após o aceite dos requisitos (Especificação dos Casos de Uso e Regras de Negócio) e assinatura do Termo correspondente; e

3.12.1.3 Contagem de Pontos de Função Final após a homologação do produto.

3.12.2 A CONTRATANTE poderá alterar os requisitos de uma demanda, devendo ser feita uma nova estimativa de tamanho, podendo haver revisão do cronograma do projeto, sem prejuízo à CONTRATADA. Para mudanças de requisitos que impliquem no aumento na quantidade de pontos de função superior a 25%, recomenda-se a abertura de nova demanda para implementação das mudanças propostas.

3.13. Critérios de Mensuração na Metodologia Ágil

3.13.1 A contagem de Pontos de Função da release ocorrerá em dois momentos:

3.13.1.1 Estimativa inicial ocorrerá após fechamento do escopo e planejamento do atendimento; e

3.13.1.2 Contagem de Pontos de Função Final ocorrerá após a homologação da release ou entrega da demanda, item do roadmap no caso do Kanban.

3.13.2 Fator Ágil

3.13.2.1 O Fator de Serviço Ágil destina-se a remunerar o retrabalho da CONTRATADA, ou seja, o esforço adicional em razão de possíveis mudanças nos requisitos das demandas ágeis no decorrer de uma release, uma vez que a Metodologia Ágil preconiza que mudanças são bem-vindas, tais mudanças de requisitos não serão controladas, e esse esforço não será refletido no tamanho da funcionalidade entregue.

3.13.2.2 O Fator de Serviço Ágil aplicável, a depender do período de tempo (timebox) das sprints e da quantidade de releases do projeto Ágil, observará as orientações a seguir:

3.13.2.2.1 Considerando que uma release deve ter no máximo 4 sprints (de até 4 semanas), a cada nova sprint deve ser acrescido 7,5%, nos casos em que a sua timebox for de 03 semanas ou menos, ou em 8%, nos casos em que a sua timebox for de 04 semanas ou mais, ao valor do PF da release;

3.13.2.2.2 As fórmulas aplicáveis para o Fator de Serviço Ágil são:

Timebox da sprint Fórmula do Fator Ágil (FSA)

03 semanas, ou menos $FSA = 1 + (QTDS - 1) * 0,075$

04 semanas, ou mais $FSA = 1 + (QTDS - 1) * 0,080$

Onde, QTDS = Quantidade de sprints de uma release

3.13.2.2.3 O fator ágil não é aplicável para projetos executados em apenas 1 (uma) sprint.

3.13.2.2.4 O FSA deverá ser limitado em até 24%, com isso, em eventuais releases que possuam mais que 4 sprints, o FSA máximo permitido será de 24%.

3.13.3 Para os demais projetos, será realizada a contagem de Pontos de Função final considerando a contagem do retrabalho. A contagem de Pontos de Função Final, para as situações de retrabalho, deverá contemplar as funcionalidades (funções transacionais e de dados) alteradas e excluídas.

3.14. Etapas do Serviço

3.14.1 Desenvolvimento e Manutenção Evolutiva ou Adaptativa

3.14.1.1 Os serviços de desenvolvimento e manutenção evolutiva/adaptativa serão prestados sob demanda, por meio de abertura de demanda com o detalhamento da solicitação, abertas pelos Gestores de Negócio da CONTRATANTE de acordo com as prioridades estabelecidas.

3.14.1.2 As etapas e atividades para o desenvolvimento e manutenção evolutiva/adaptativa dos módulos da solução serão:

3.14.1.2.1 Registro da demanda no Sistema de Demandas da CONTRATADA com o detalhamento da solicitação de desenvolvimento ou manutenção para a CONTRATADA;

3.14.1.2.2 Após o recebimento da demanda com escopo mínimo definido e a demanda priorizada junto à CONTRATADA, a CONTRATADA realiza a análise das demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas num prazo de até 15 (quinze) dias úteis para analisar, entender e gerar a documentação inicial mínima para atendimento da demanda, em conjunto com os Gestores de Negócio da CONTRATANTE, responsável pela demanda. Esse prazo poderá ser dilatado em comum acordo entre as partes, em virtude da disponibilidade dos Gestores de Negócio da CONTRATANTE ou complexidade da demanda;

3.14.1.2.3 Após o entendimento da demanda, a CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis, a estimativa inicial de Ponto de Função, especificando a linguagem de programação ou método utilizado, e prazo para aprovação pelos Gestores de Negócio da CONTRATANTE. Esse prazo poderá ser dilatado em comum acordo entre as partes, em virtude da complexidade da demanda. As estimativas apresentadas poderão variar para mais ou menos, em decorrência da complexidade do escopo ou alteração da demanda durante a fase de Detalhamento dos Requisitos; e

3.14.1.2.4 Com a aprovação expressa das estimativas iniciais pela CONTRATANTE, será iniciada a etapa de Detalhamento de Requisitos, que será concluída com a assinatura do Termo de Aprovação de Especificação de Sistemas pelos Gestores de Negócio da CONTRATANTE. Após a aprovação da especificação será faturado 25% da estimativa inicial de PF;

3.14.1.2.5 Caso durante o desenvolvimento ou homologação da demanda seja identificada necessidade de melhoria (s) e/ou alteração no escopo em desenvolvimento, uma análise de impacto (em PF) e prazo será

realizada e apresentada à CONTRATANTE para aprovação. Sendo aprovada (s), a (s) melhoria (s) será (ão) incorporada (s) ao módulo e o novo esforço será considerado para fins de cobrança;

3.14.1.2.6 A homologação do módulo será concluída e sua aprovação registrada no sistema de gestão de demandas a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

3.14.1.2.7 Após homologação final, será realizada pela CONTRATADA a contagem final do módulo em PF. Esta contagem deverá ser validada em até 10 (dez) dias corridos. A partir do total de PF do módulo, será descontado o PF faturado na fase de Detalhamento de Requisitos e na Homologação de Entregas de Projetos Ágeis, e, será gerado um ateste final para possibilitar o faturamento da versão.

3.14.1.2.8 No escopo da etapa de Detalhamento de Requisitos do desenvolvimento, manutenções evolutivas e adaptativas de todos os módulos da solução são incluídas atividades de detalhamento de requisitos, simulações de cenários de escopo e análise de impacto sobre a aplicação. O esforço ou PF (25% sobre a estimativa do módulo) desta etapa será cobrado de forma independente das demais etapas do processo de desenvolvimento, mesmo que, após sua finalização, o desenvolvimento do módulo não seja aprovado pela CONTRATANTE, ou a demanda venha a ser cancelada.

3.14.1.2.9 Em caso de cancelamento de demanda, nos casos em que a CONTRATANTE der causa, implicará no pagamento, em Pontos de Função, à CONTRATADA dos serviços efetivamente realizados até o momento do cancelamento da demanda, deduzidos os valores já faturados, considerando a fase do processo de desenvolvimento em que se encontra a demanda em questão.

3.15 Apurações Especiais e Análise de Problemas

3.15.1 As etapas e atividades para a execução de Apurações Especiais e Análise de Problemas serão:

3.15.1.1 Abertura de demanda no Sistema de Demandas da CONTRATADA com o detalhamento da solicitação à CONTRATADA;

3.15.1.2 Após o recebimento da demanda, a CONTRATADA terá até 10 (dez) dias úteis para analisar e entender a demanda, em conjunto com o Gestor de Negócio. Esse prazo poderá ser dilatado em comum acordo entre as partes, em virtude da disponibilidade dos Gestores de Negócio ou complexidade da demanda;

3.15.1.3 Após o entendimento da demanda, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis, a estimativa de esforço em PF e prazo para o atendimento da demanda, para análise e aprovação dos Gestores de Negócio. Este esforço será utilizado para fins de faturamento;

3.15.1.4 Com a aprovação expressa da estimativa, será iniciada a execução da demanda, que será concluída com a assinatura do Documento de Aceite, para as demandas de Apurações Especiais, ou do Relatório de Resultado da Análise, para as demandas de análise de problemas;

3.15.1.5 Se durante o atendimento da demanda for identificada alteração do escopo inicial, uma nova estimativa será realizada e apresentada para aprovação e continuidade do atendimento;

3.15.1.6 O esforço apresentado será utilizado para faturamento.

3.15.1.7 Em casos de Apuração Especial ou de demanda evolutiva/adaptativa emergencial, fruto de mudança de legislação ou que impeça a execução das atividades-fim do sistema, será negociada entre as partes a forma de atendimento e prazo em detrimento à execução de demandas em desenvolvimento para os mesmos módulos, com avaliação de impacto sobre as demandas concorrentes ou complementação das afetadas pela emergência.

3.16 Manutenções Corretivas

3.16.1 As etapas e atividades para a execução de Manutenções Corretivas serão:

3.16.1.1 Abertura de acionamento com a descrição do erro para a Central de Serviço da CONTRATADA ou via abertura de demanda, por representante da CONTRATANTE, à CONTRATADA;

3.16.1.2 Análise do acionamento pela equipe de 2º Nível de Atendimento da Produção do Sistema quando contratado;

3.16.1.3 Correção do erro de acordo com o nível de serviço acordado ou incorporação da correção em uma versão de manutenção corretiva/evolutiva/adaptativa, conforme a negociação com os Gestores de Negócio; e

3.16.1.4 Homologação da correção e implantação em ambiente produtivo.

3.17. Atendimento a Usuários

3.17.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar um ponto único de contato dentro do ambiente de tecnologia da informação disponibilizado para os clientes e usuários das soluções produzidas pela CONTRATADA.

3.17.2 Os requisitos específicos de atendimento ao usuário serão detalhados no anexo B – Hospedagem de Soluções.

4. Especificação dos Requisitos da Contratação

4.1. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Não se aplica

4.2. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.2.1 A avaliação da(s) solução(ões) resultante(s) de cada fase do fluxo de solicitação de serviços de TI deverá ser executada pela CONTRATANTE. O procedimento consiste em verificar se os requisitos das soluções especificadas foram corretamente atendidos, e se a documentação está correta e completa, quando, então, o agente interveniente da CONTRATANTE e o agente interveniente da CONTRATADA deverão registrar o respectivo aceite no sistema de demandas. a CONTRATADA somente deverá continuar o atendimento de demandas quando o respectivo termo de aprovação da fase anterior estiver devidamente assinado pelo agente interveniente. Demandas só serão consideradas encerradas quando os respectivos termos de aprovação de cada fase estiverem devidamente assinados por todos os agentes intervenientes.

4.2.2 As alterações de cronograma motivadas pela CONTRATANTE não acarretarão ônus para a CONTRATADA. As alterações em cronograma, provocadas pelos usuários, que possam levar à manutenção, pela CONTRATADA, de equipe em espera, deverão ser comunicadas pela CONTRATANTE com antecedência, de forma que a CONTRATADA possa replanejar e realocar a equipe para atendimento a outras demandas.

4.2.3 A CONTRATANTE poderá cancelar ou suspender uma demanda sempre que julgar necessário, mediante justificativa e comunicação prévia à CONTRATADA.

4.2.4 O cancelamento de demanda, nos casos em que a CONTRATANTE der causa, implicará no pagamento, em Pontos de Função, à CONTRATADA dos serviços efetivamente realizados até o momento do cancelamento da demanda, deduzidos os valores já faturados, considerando a fase do processo de desenvolvimento em que se encontra a demanda em questão, conforme a Distribuição de Esforço por Fase, transcrito na tabela seguinte:

| Macroatividades do Processo de Desenvolvimento de Software | Percentual de esforço (%) |
|--|---------------------------|
| Engenharia de Requisitos | 25% |
| Design / Arquitetura | 10% |
| Implementação | 40% |
| Testes | 15% |
| Homologação | 5% |
| Implantação | 5% |

4.2.5 A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os artefatos produzidos até o faturamento da ordem de serviço que comprovem a fase do processo em que a demanda se encontra.

4.2.6 A suspensão de demanda, nos casos em que a CONTRATANTE der causa, implicará no pagamento, em Pontos de Função, à CONTRATADA dos serviços efetivamente realizados até o momento da suspensão, deduzidos os valores já faturados, considerando a fase do processo de desenvolvimento em que se encontra a demanda em questão,

conforme a Distribuição de Esforço por fase do ciclo de desenvolvimento do software, transcrito na tabela acima, quando a demanda ficar suspensa por prazo superior a 30 (trinta) dias.

4.2.7 Para cada macroatividade que tiver sido iniciada, mas ainda não tiver sido concluída, cobra-se 50% do percentual de esforço correspondente.

4.2.8 As demandas cujos documentos de requisitos estejam entregues, mas a aprovação não esteja formalizada pela CONTRATANTE e, ultrapassados 30 (trinta) dias corridos, deverão ser suspensas pela CONTRATANTE, a partir de provocação da CONTRATADA.

4.2.9 As demandas entregues para homologação, sem que a CONTRATANTE registre ocorrências de homologação por mais de 30 (trinta) dias corridos ou sem que haja ocorrências registradas pendentes de ação da CONTRATADA, deverão ser suspensas pela CONTRATANTE, a partir de provocação da CONTRATADA.

4.2.10 Salvo ocorrência de caso fortuito ou força maior que impeça a CONTRATANTE de homologar, a CONTRATADA considerará a demanda homologada e apta a ser faturada, mas não representando nesse caso, uma autorização tácita para disponibilização em ambiente produtivo.

4.2.11 A retomada do atendimento de demandas suspensas acarretará novo planejamento do serviço, a ser realizado de comum acordo entre as partes.

4.2.12 A CONTRATADA encaminhará mensalmente à CONTRATANTE o Demonstrativo de Execução de Serviço – DES, o Relatório de Atestes de Prestação de Serviços – RAPS e o Relatório de Nível Mínimo de Serviço – RNMS, detalhando os serviços executados no período do faturamento.

4.3. Requisitos de Implantação

4.3.1 Consiste em planejar a implantação da demanda e atualizar o software no ambiente produtivo do sistema. A implantação somente ocorrerá após a homologação da demanda pela CONTRATANTE por meio de registro no sistema de gestão de demandas.

4.3.2 A CONTRATADA publicará e verificará a correta implantação de cada entrega em ambiente de produção.

4.3.3 No caso de entregas parciais a implantação definitiva será considerada após todas as entregas.

4.3.4 A CONTRATADA será responsável pelas atividades de gestão de configuração de software, excetuados os casos em que a CONTRATANTE defina o contrário.

4.3.5 A CONTRATADA será responsável por gerir e alocar os recursos necessários à execução adequada das fases e atividades e por cumprir os requisitos pactuados na aprovação do projeto.

4.3.6 A CONTRATANTE será responsável pela gestão e acompanhamento das fases e atividades sobre os recursos de sua responsabilidade.

4.4. Requisitos de Garantia

4.4.1 O período de garantia será contado a partir da data da implantação da demanda em produção e a CONTRATADA garante:

4.4.1.1 Que na execução dos serviços não serão violados quaisquer direitos de titularidade de terceiros;

4.4.1.2 Que a solução desenvolvida e implantada é original;

4.4.1.3 Que a utilização pela CONTRATANTE da solução desenvolvida em virtude da presente proposta não lesionará qualquer direito de terceiros ou da CONTRATADA, obrigando-se a CONTRATADA a indenizar a(s) Parte(s) prejudicada(s) em caso de violação de quaisquer das garantias acima;

4.4.1.4 O regular funcionamento das Soluções, desde que mantidas as condições estabelecidas no momento da implantação e desde que as Soluções sejam utilizadas de acordo com os manuais e especificações técnicas a elas referentes.

4.4.2 As manutenções corretivas decorrentes de falhas na prestação de serviço por parte da CONTRATADA serão realizadas sem ônus para a CONTRATANTE. Os demais casos serão de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATANTE.

4.4.3 O direito da CONTRATANTE à garantia cessará caso o software ou artefato seja alterado pelo próprio CONTRATANTE ou por empresa por este autorizado.

4.4.4 Para os casos de sistemas absorvidos de terceiros pela CONTRATADA a pedido da CONTRATANTE, não haverá garantia para as manutenções realizadas na aplicação durante os doze (12) primeiros meses após a absorção. Nesse período, os erros e problemas encontrados serão tratados como manutenções *evolutivas*."

4.5. Requisitos de Metodologia De Trabalho

4.5.1 Os serviços serão repassados pela CONTRATANTE à CONTRATADA por meio da ferramenta de controle de demandas da CONTRATADA contendo informações detalhadas;

4.5.2 Com a definição inicial do escopo, será apresentada uma estimativa inicial para o atendimento da demanda. Caso a CONTRATANTE aprove a estimativa, o time da solução redigirá os documentos de requisitos da forma que for mais interessante para priorizar a entrega de valor de forma mais rápida à CONTRATANTE, isso é, a documentação dos itens que serão selecionadas para a sprint ou fluxo do Kanban. No caso da adoção da metodologia tradicional, serão documentados todos os requisitos do projeto.

4.5.3 Uma vez os requisitos conhecidos e acordados, seguir-se-á o fluxo de trabalho tradicional ou ágil para a construção, acompanhamento e entrega de valor à CONTRATANTE.

4.5.4 Replanejamentos podem ser realizados em comum acordo entre as partes, em virtude da complexidade da demanda, ou outro critério que seja aplicável e enseje a mudança.

4.5.6 Caso, durante o desenvolvimento ou homologação da manutenção, a CONTRATANTE identifique necessidades de mudanças de requisitos, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE uma análise de impacto com esforço e prazo para realização da mudança solicitada. Se a CONTRATANTE aprovar a realização da mudança, a CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços considerando o novo esforço e o novo prazo.

4.6. Outros Requisitos Aplicáveis

4.6.1 É responsabilidade da CONTRATADA a busca constante pelo aperfeiçoamento das características de integração, reuso e produtividade das soluções que tenha desenvolvido ou realizado manutenções. a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão elaborar o Guia de Orientações Arquiteturais. Novas soluções devem observar este Guia aprovado e os padrões de interação e interoperabilidades recomendados pela e-PING.

4.6.2 Deve-se evitar a duplicação de dados entre sistemas da CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA terá que analisar possíveis problemas de duplicação de dados e propor melhorias, inclusive aos novos sistemas.

4.6.3 A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão estar em comum acordo quanto à quantidade de pontos de função estimados para a demanda.

4.6.4 A CONTRATADA será responsável pela implementação da arquitetura definida e pelo desempenho dos códigos-fonte dos softwares que tenham sido construídos ou mantidos por ela. Nos casos em que a aplicação seja produzida pela CONTRATADA, está também será responsável pelo cumprimento dos requisitos não funcionais e da infraestrutura necessária para a implantação ou operacionalização dos sistemas implantados, desde que o ambiente contratado obedeça às especificações arquiteturais definidas pela CONTRATADA.

4.6.5 Neste caso, o retrabalho decorrente de falhas arquiteturais ou de infraestrutura deficiente será executado sem ônus para a CONTRATANTE.

4.6.6 Solicitações de serviços que alterem os requisitos não funcionais, a arquitetura ou os níveis de serviços de produção dos ambientes serão objeto de proposta comercial e sujeitos a negociações entre as partes.

4.6.7 Caso seja necessária infraestrutura adicional para execução de testes de requisitos não funcionais, esta deverá ser objeto de contratação específica.

4.6.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta para registro e acompanhamento das ocorrências e erros observados pelos usuários na homologação dos produtos de software.

4.6.9 A CONTRATADA deverá observar os princípios de Administração de Dados nos sistemas que estão sob sua responsabilidade, exceto para os casos em que existir orientação diferente por parte da CONTRATANTE.

4.6.10 A CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus à CONTRATANTE, qualquer defeito identificado nos produtos de software, ambiente de produção, processos, rotinas de produção, rotinas de processos ou documentação que tenha desenvolvido ou executado.

4.6.11 Para fins de correção de defeitos, sem ônus à CONTRATANTE, não será considerado defeito qualquer comportamento que estiver de acordo com os requisitos e regras especificados e aprovados pela CONTRATANTE para os sistemas.

4.6.12 Caberá à CONTRATADA, caso identificado defeito que represente riscos aos sistemas ou dados, propor medidas para a contenção de danos até que o defeito seja corrigido e avaliar os impactos provocados durante o tempo em que o defeito ainda não tenha sido sanado, bem como propor medidas corretivas necessárias.

4.6.13 Caberá à CONTRATANTE a aprovação das medidas propostas pela CONTRATADA.

5. DO PAGAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software será remunerada, sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço e execução dos serviços.

5.2 Toda e qualquer prestação de serviços deverá ser registrada pela CONTRATANTE no sistema de demandas da CONTRATADA ou outra ferramenta definida pela CONTRATANTE.

5.3 A execução de serviços deverá ser precedida de apresentação de informações relativas a escopo, custo e tempo necessário para atendimento da demanda, tais informações deverão ser registradas no sistema de acompanhamento de demandas e devem conter a aprovação das partes.

5.4 Não serão objeto de faturamento, produtos ou serviços gerados sem prévia, expressa e formal solicitação por parte da CONTRATANTE. Da mesma forma, não serão aceitos produtos ou serviços prestados em desacordo com o contrato ou com as condições estabelecidas na demanda.

5.5 A CONTRATANTE poderá tornar opcional à CONTRATADA a geração de algum produto ou artefato. A liberação poderá ocorrer em duas situações, são elas: por iniciativa da CONTRATANTE, por meio de registro na demanda; ou por iniciativa da CONTRATADA em função da demanda. Em ambos os casos, são requeridos: a apresentação de justificativa e concordância da contraparte.

5.6 É de responsabilidade da CONTRATADA manter a documentação dos sistemas atualizada, independentemente da urgência das demandas.

5.7 São quesitos importantes de qualidade: a busca pela integração dos sistemas existentes e a observância aos padrões tecnológicos e processuais definidos pela CONTRATANTE; a CONTRATADA deverá garantir a integração das soluções, conforme acordado entre as partes, e terá que utilizar, sempre que possível, os padrões tecnológicos e os processos definidos pela CONTRATANTE.

5.8. Do Volume Estimado

5.8.1 A estimativa considerou o desenvolvimento de novos projetos para a Plataforma e as manutenções evolutivas, a partir do tamanho funcional das soluções que serão abarcadas, o detalhamento é apresentado no Anexo E - Volumes e preços.

5.9. Elementos Faturáveis e Percentuais de Pagamento

5.9.1. Faturamento na Metodologia Tradicional

5.9.1.1 O faturamento da demanda poderá ocorrer ao final de cada etapa do processo de desenvolvimento, conforme tabela abaixo:

| Etapa de desenvolvimento | % de faturamento do tamanho de PF |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Especificação | 25% |
| Construção | 25% |
| Homologação | 40% |
| Implantação | 10% |

5.9.1.2 a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os artefatos produzidos até o faturamento da ordem de serviço que comprovem a conclusão de uma fase do projeto.

5.9.1.3 Ao final da etapa de especificação, após a aprovação dos requisitos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá faturar 25% da contagem inicial de pontos de função registrada na demanda.

5.9.1.4 Ao final da etapa de construção, após a entrega do produto para a homologação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá faturar 25% da contagem inicial registrada na demanda.

5.9.1.5 Ao final da etapa de homologação, com a aprovação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá faturar 40% da contagem de pontos de função final registrada na demanda.

5.9.1.6 Ao final da etapa de implantação, a CONTRATADA deverá faturar 10% da contagem de pontos de função final registrada na demanda ou o saldo remanescente da contagem final de pontos de função.

5.10. Faturamento Na Metodologia Ágil

5.10.1 O faturamento da *release* ocorrerá da seguinte forma no Scrum:

5.10.1.1 Serão faturados 15% dos Pontos de Função informados na estimativa inicial para cada *sprint* validada pelo *Product Owner*, até o limite de 60%, ou seja, até a validação da 4ª *sprint*; e

5.10.1.2 Após a conclusão da homologação da demanda, será faturada a contagem do Pontos de Função Final, deduzindo-se os faturamentos parciais realizados conforme o item anterior.

5.10.2 O faturamento para o desenvolvimento utilizando a metodologia Kanban ocorrerá da seguinte forma:

5.10.2.1 Faturados 15% dos Pontos de Função quando informado a estimativa inicial do atendimento do Item de Roadmap, Demanda;

5.10.2.2 Faturados 15% por mês até o limite de 60% do tamanho estimado; e

5.10.2.3 Após a conclusão da homologação do conjunto completo para atendimento ao Item de Roadmap, Demanda, será faturada a diferença entre a contagem do tamanho final do projeto, deduzindo-se os faturamentos parciais já realizados até então.

6. NÍVEIS DE SERVIÇO (NS)

6.1 Os serviços definidos neste anexo serão mensurados por meio da sistemática de Nível de Serviço (NS).

ANEXO A - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

6.2 Nos quadros abaixo são definidas as características de cada um dos Níveis de Serviços aplicáveis aos serviços de desenvolvimento de software.

| NMS | Indicador | Sigla | Descrição | Meta a cumprir |
|-----|--|-------|---|---|
| 1 | Eficiência no Cumprimento do Prazo | ECP | Mede a eficiência no cumprimento do prazo pactuado para demandas de desenvolvimento de software e apurações especiais. | Prazo estabelecido em cada demanda |
| 2 | Índice de Densidade de erros por Ponto de Função | IDPF | Verificar o índice de erros por PF – IDPF identificados nas demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas, atendidas em metodologia tradicional ou ágil. | Entregar soluções para homologação com taxa de erros de no máximo 0,4% erros por PF |

6.3. Considerações Gerais

6.3.1 O IDPF não se aplica nos seguintes casos:

6.3.1.1 Em demandas que passem por eventos de homologação (presenciais ou remotas) e que não tenham os erros registrados na ferramenta corporativa de ocorrências da CONTRATADA;

6.3.1.2 Em demandas ligadas a sistemas desenvolvidos por terceiros e absorvidos pela CONTRATADA enquanto da vigência do período de absorção;

6.3.1.3 Em casos excepcionais em que as demandas forem mensuradas em outra métrica que não seja a de Pontos de Função;

6.3.1.4 Manutenções corretivas dentro do período de garantia.

6.4. Níveis de Serviços – Regras de aferição e desconto

| NMS 1 - EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO - ECP | |
|--|--|
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir a entrega da demanda em homologação no prazo estabelecido. |
| Meta a cumprir | Prazo estabelecido em cada demanda. |
| Instrumento de medição | Relatório de prestação de contas do serviço de desenvolvimento e manutenção de software. |

ANEXO A - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

| | |
|------------------------|---|
| Periodicidade | Por demanda. |
| Mecanismo de cálculo | % desconto ECP = ((dias de atraso/total de dias do cronograma de construção) x 100 ->Cronograma de construção: considera o prazo decorrido entre a data da aprovação até a entrega da demanda. |
| Início de vigência | Início da vigência do contrato. |
| Descontos no pagamento | Se houver descumprimento, sem justificativa válida, cronograma, e % desconto ECP for maior do que 0,025 (2,5%), aplica-se %desconto ECP sobre o valor correspondente da demanda. O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda. |
| Sanções | Se % desconto ECP for maior do que (25%) (dias de atraso > total de dias do cronograma) e sem justificativa, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos de termo contratual de prestação de serviços que venha a ser celebrado. |
| Observações | Para cálculo dos dias de atraso, leva-se em consideração o tempo decorrido entre data de entrega da demanda pela CONTRATADA e a data prevista de entrega da demanda |

NMS 2 – ÍNDICE DE DENSIDADE DE ERROS POR PONTO DE FUNÇÃO – IDPF

| Item | Descrição |
|------------------------|---|
| Finalidade | Verificar o índice de erros por PF – IDPF identificados nas demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas, atendidas em metodologia tradicional ou ágil. |
| Meta a cumprir | Entregar soluções para homologação com taxa de erros de no máximo 0,4% erros por PF. |
| Instrumento de medição | Relatório de NMS de Desenvolvimento (Prestação de contas). |

ANEXO A - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Forma de acompanhamento | Análise do relatório de NMS enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros na ferramenta corporativa de ocorrências de homologação. | |
| Periodicidade | Mensal. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\% \text{ desconto IDPF} = \text{Quantidade Erros} / (\text{Quantidade PF} \times \text{Fator Ajuste} \times 0,35)$ | |
| | Fator Ajuste | |
| | Quantidade PF | Fator Ajuste |
| | 1 a 100 | 0,37 |
| | 101 a 10.000 | 0,75 |
| | 1.001 a 10.000 | 1,67 |
| | Acima de 10.000 | 2,39 |
| Início de vigência | Início da vigência do contrato. | |
| Descontos no Pagamento | <p>Se houver descumprimento injustificado da qualidade da solução disponibilizada para homologação, e o %desconto IDPF for maior do que 0,4% aplica-se %desconto IDPF sobre o valor correspondente ao valor da demanda em PF.</p> <p>O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda em PF.</p> | |
| Aferição | Após a homologação final do produto, por meio dos registros contidos na ferramenta de ocorrências de homologação dos produtos entregues. | |
| Observações | <p>As sugestões e novos requisitos identificados durante a homologação não serão considerados como erros para efeito de cálculo do NMS.</p> <p>O fator expresso de 0,35 corresponde ao percentual de construção em relação aos pontos de função da demanda, segundo o <i>Gartner</i>.</p> | |

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1 A solução de tecnologia da informação desenvolvida pela CONTRATADA para atendimento exclusivo da CONTRATANTE é de propriedade intelectual da CONTRATANTE, assim como os direitos autorais.

7.2 Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pela CONTRATADA, a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual da CONTRATADA;

7.3 De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pela CONTRATADA, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA;

7.4 A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente;

8.5 A internalização de soluções não desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

7.6 Na existência de necessidade de utilização de softwares específicos para disponibilização de soluções da CONTRATANTE pela CONTRATADA, não aplicados nos ambientes computacionais da CONTRATADA de forma corporativa, deverá ser acordado formalmente em documento próprio entre as partes a forma de compra e atualização de licenças de uso, treinamento e manutenção das mesmas.

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições técnicas e comerciais para a prestação do serviço de Hospedagem e Produção de soluções de propriedade da CONTRATANTE.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1. Descrição Geral

O serviço de hospedagem e produção das soluções consiste na disponibilização de ambiente computacional, com infraestrutura (conjunto de hardware e software) e serviço de administração e operacionalização dimensionados de acordo com as características e os níveis de serviços previstos neste anexo, em ambientes operacionais da CONTRATADA. Esses ambientes incluem as aplicações, os bancos de dados e a infraestrutura necessária para a execução dos serviços pela CONTRATADA, com o objetivo de prover a disponibilidade dos sistemas a serem utilizados por seus usuários.

A prestação dos serviços de hospedagem e produção de soluções será realizada nos ambientes indicados a seguir, com as respectivas finalidades de uso e conforme a especificação e contratação de cada serviço:

2.1.1 Ambiente de Produção

É o ambiente de utilização real do sistema pelos usuários para armazenar e gerar as informações e resultados esperados. Se destina a hospedar a solução já testada e homologada a ser utilizada pelos usuários finais.

2.1.2 Ambiente de Homologação

É o ambiente utilizado em conjunto pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA para a verificação e aprovação de mudanças nos sistemas quando do desenvolvimento de novas soluções ou de manutenções evolutivas e corretiva, e pela CONTRATADA, com mesma finalidade, quando for responsável pelo desenvolvimento do sistema. Se destina a possibilitar a homologação das funcionalidades da solução que serão posteriormente liberadas no ambiente de produção.

2.1.3 Ambiente de Treinamento

É o ambiente utilizado pela CONTRATANTE para treinamento de usuários.

2.2 Premissas e Limitações para a Execução do Serviço

- a) Todos os horários considerados neste documento são referentes ao horário oficial (Hora de Brasília);
- b) A CONTRATADA não se responsabiliza por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão;
- c) A aferição de disponibilidade não se aplica aos sistemas e bases locais instalados nas dependências da CONTRATANTE;
- d) A desativação de ambientes deverá ser solicitada, com no mínimo 15 dias corridos de antecedência, via ofício de autoridade competente, Gerentes ou Coordenadores da Gerência de Tecnologia e

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Informação da CONTRATANTE, indicando as necessidades sobre cópia de base de dados e de código fonte do sistema correspondente;

- e) Só serão consideradas as reclamações de indisponibilidades devidamente registradas na Central de Serviços (CSS) pelos usuários habilitados ou pela CONTRATADA, ou geradas por ferramentas da CONTRATADA. Alertas de indisponibilidades identificadas por monitores automatizados da CONTRATADA deverão ser avaliados e confirmados os impactos na disponibilidade dos serviços aos usuários;
- f) O cancelamento de um pedido de desativação do serviço deve ocorrer com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas antes da data acordada para desativação;
- g) Os serviços descritos neste anexo são executados exclusivamente dentro das instalações da CONTRATADA, onde a infraestrutura, a segurança física, o projeto elétrico, as salas cofre/segura e todos os softwares básicos e bancos de dados envolvidos, incluindo licenciamento e atualização, e os processos corporativos para hospedagem de soluções de Tecnologia da Informação (TI), serão de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA;
- h) Eventuais diligências às instalações da CONTRATADA, como forma de comprovar as qualificações aqui descritas e não explícitas nos requisitos mínimos de serviços, deverão ser negociadas entre as partes com antecedência mínima de 5 dias úteis;
- i) Na existência de necessidade de utilização de softwares específicos para disponibilização de soluções da CONTRATANTE pela CONTRATADA, não aplicados nos ambientes computacionais da CONTRATADA de forma corporativa, deverão ser acordadas formalmente em documento próprio entre CONTRATANTE e CONTRATADA, a forma de compra e atualização de licenças de uso, treinamento e manutenção das mesmas;
- j) Na existência de necessidade de atualização tecnológica de ambiente computacional por obsolescência, deverão ser negociadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE as responsabilidades diante dos impactos nas soluções e as correspondentes adaptações, alterações, melhorias e/ou ajustes aos novos sistemas operacionais a fim de manter a plataforma hábil para uso, assim como os custos associados a tais intervenções. Em situações excepcionais e acordadas entre as partes, ainda que a necessidade de adaptação não seja motivada por solicitação da CONTRATANTE; enquadram-se nesse tipo de demanda as inovações disruptivas, objetivando adequar as aplicações à nova infraestrutura tecnológica dos ambientes contratados em função do ciclo de vida das tecnologias aplicadas;
- k) A contratação de ambientes de produção e de homologação é pré-requisito para que a CONTRATADA forneça o serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas. Neste caso, os serviços estarão descritos no ANEXO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS;
- l) A monitoração padrão dos serviços se restringe aos alvos - URL, servidores e bancos de dados. Para ampliar a abrangência dessa monitoração é possível expandi-la para monitorar alguns alvos específicos de uma aplicação. Para tanto, o CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA os cenários e parâmetros de testes desejados para a devida automação, em comum acordo, bem como definir o impacto dos respectivos eventos de monitoração nos Níveis Mínimos de Serviços Contratados (NMS);

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

2.3 Atividades Específicas

São atividades específicas relacionadas ao serviço de hospedagem de ambientes de produção, homologação e treinamento:

- a) Criar e manter as estruturas de banco de dados;
- b) Criar e manter as estruturas para aplicação;
- c) Operacionalizar a segurança de acesso aos dados armazenados;
- d) Definir a área para armazenamento dos dados e planejar as futuras expansões;
- e) Executar processo produtivo e de suporte técnico;
- f) Planejar e operacionalizar o processo de backup dos dados para o ambiente de produção;
- g) Realizar manutenções preventivas e corretivas do ambiente operacional;
- h) Acompanhar, controlar e corrigir os desvios no ambiente;
- i) Administrar e monitorar o ambiente operacional;
- j) Instalar e configurar hardware e software que compõem o serviço;

2.4 Sistemas Atendidos

2.4.1 A CONTRATANTE, gestora dos sistemas, sítios e portais listados abaixo, ou de qualquer outro que eventualmente surjam durante a vigência do contrato, com o apoio da CONTRATADA, realizará o monitoramento das transações, a customização dos sistemas e o controle das demandas dos sistemas listados a seguir:

| Nº | SISTEMA | AMBIENTES | | |
|----|------------------|-----------|-------------|-------------|
| | | PRODUÇÃO | HOMOLOGAÇÃO | TREINAMENTO |
| 1 | Autocontrole | X | X | |
| 2 | Hub Laboratorial | X | X | |
| 3 | PGA | X | X | |
| 4 | Sipeagro | X | X | |
| 5 | Shiva | X | X | |

2.4.2 Descrição dos sistemas:

| DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS | | |
|------------------------|------|-----------|
| SIGLA | NOME | DESCRIÇÃO |

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

| | | |
|---------------------------|--|---|
| Autocontrole | Plataforma de Autocontrole | Aborda a capacidade dos agentes agropecuários em implantar, executar, monitorar, verificar e corrigir seus procedimentos e processos visando garantir a idoneidade dos serviços, a identidade, a qualidade, a sanidade, a saúde e a segurança higiênico-sanitária e tecnológica dos produtos agropecuários. Essas são ferramentas que atuam concomitantemente aos controles oficiais, gerando registros, cujas informações utilizadas de forma sinérgica aos controles oficiais têm grande potencial de reduzir a burocracia e aumentar a efetividade dos controles oficiais com execução com base em risco. A implementação do autocontrole em todos os elos das cadeias produtivas mostra-se essencial para que as garantias dadas sobre os produtos atendam os anseios da sociedade. |
| Hub Laboratorial | Hub Laboratorial | API que permite a troca eletrônica de informações entre os sistemas demandantes de análises laboratoriais e os sistemas dos laboratórios. São objetivos do Hub Laboratorial: tornar instantânea e padronizada a troca de informações; automatizar o envio de dados das amostras aos laboratórios e de resultados laboratoriais aos sistemas demandantes, abolindo a transcrição manual de informações; registrar de modo automatizado, para auditoria e fiscalização, toda a operação laboratorial; manter um Big Data de ensaios laboratoriais de modo a permitir a identificação de não conformidades, orientando assim ações de fiscalização e defesa agropecuária. |
| PGA | Plataforma de Gestão Agropecuária | Plataforma pública informatizada de integração de sistemas que tem como objetivo gerir e disponibilizar informações de diferentes setores do agronegócio brasileiro. |
| Sipeagro | Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários | Sistema de registro e cadastro de estabelecimentos e produtos agropecuários. Utilizado como ferramenta para realização e acompanhamento dos processos administrativos e de fiscalização. |
| SHIVA | Sistema HiperIntegrado de Vigilância Agropecuária | Sistema de gerenciamento de riscos e classificação de cargas agropecuárias para exportação. Analisa critérios de dados históricos do exportador, tipo de produto que está sendo exportado, o país de destino e a documentação declarada sobre a carga. |
| SERVIÇOS ESPECIAIS | - | Os serviços especiais serão solicitados e formalizados por meio de abertura de demandas, para as quais deverão ser discriminados e especificados as características da solução contemplando o escopo necessário para estimativas e confecção de proposta técnica, conforme modelo e condições definidas no Anexo B.1 - Hospedagem de Soluções - Serviços Especiais. |

2.4.3 Características técnicas dos sistemas:

| HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS | | | | | | |
|---|--|--------------|------------------|-----|----------|-------|
| SERVIÇO | Nome | Autocontrole | Hub Laboratorial | PGA | Sipeagro | SHIVA |
| AMBIENTE | Produção | X | X | X | X | X |
| | Homologação | X | X | X | X | X |
| | Treinamento | | | | | |
| REGIME DE PRODUÇÃO | 24 horas por 7 dias | X | X | X | X | X |
| | 22 horas por 7 dias - Horário de 03h00 às 00h59 | | | | | |
| | 21 horas por 7 dias - Horário de 04h00 às 1h00 | | | | | |
| | 15 horas por 6 dias (2a. a Sábado) - Horário de 08h00 às 23h00 | | | | | |
| | 12 horas nos 5 dias úteis da semana - Horário de | | | | | |

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | 08h00 às 20h00 | | | | | |
| DISPONIBILIDADE | 98% | X | X | X | X | X |
| | 95% | | | | | |
| | 90% | | | | | |
| TEMPO DE REPARO | Até 360 minutos | | | | | |
| | Até 240 minutos | | | | | |
| | Até 180 minutos | X | X | X | X | X |
| SESSÕES DE USUÁRIOS | Até 50 sessões simultâneas de usuários | | X | X | X | X |
| | Até 100 sessões simultâneas de usuários | | | | | |
| | Até 200 sessões simultâneas de usuários | | | | | |
| | Até 300 sessões simultâneas de usuários | X | | | | |
| | Até 1500 sessões simultâneas de usuários | | | | | |
| | Até 2000 sessões simultâneas de usuários | | | | | |
| ARMAZENAMENTO | Armazenamento Disco Plataforma Baixa | X | X | X | X | X |
| | Armazenamento Objetos (Estaleiro - CEPH) | X | | | | |
| | Armazenamento Disco Plataforma Z/OS | | | | | |
| | Armazenamento Fita para Plataforma Z/OS | | | | | |
| PROCESSAMENTO | Processamento Plataforma Alta | | | | | |
| | Processamento Plataforma Baixa | X | X | X | X | X |
| | Processamento BI | | | | | |
| PROCESSOS BATCH | O serviço executa processos produtivos batch diariamente | | | | | |
| | O serviço executa processos produtivos batch semanalmente | | | | | |
| | O serviço executa processos produtivos batch mensalmente | | | | | |
| CRESCIMENTO | Crescimento menor que 10% ao ano | | | | X | X |
| | Crescimento entre 11 - 25% ao ano | X | X | X | | |
| | Crescimento entre 26 - 50% ao ano | | | | | |
| | Crescimento entre 51 - 100% ao ano | | | | | |
| QUANTIDADE INTEGRAÇÕES | Interface com até 3 (três) sistemas | X | X | X | X | X |
| | Interface de 3 a 10 (dez) sistemas | | | | | |
| | Interface com mais de 10 (dez) sistemas | | | | | |
| TIPO DE INTEGRAÇÕES | O serviço troca dados entre plataformas distintas com serviços objetos deste contrato | X | X | X | X | X |
| | O serviço troca dados com serviços de outros órgãos fora escopo deste contrato | | | X | X | X |
| | O serviço troca dados com servidores externos ao SERPRO | | | X | X | X |
| CERTIFICAÇÃO DIGITAL | O serviço requer certificação digital de usuário | | | | | |

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| | O serviço requer certificação digital de servidor | X | X | X | X | X |
| SEGURANÇA | Log acesso sistema por usuário | X | | | | |
| ATENDIMENTO A USUÁRIOS | Serviço de atendimento de 1º e 2º nível para usuários do sistema | X | | | | |

2.5 Características dos Ambientes

2.5.1 Ambiente de Produção

2.5.1.1 Backup e recuperação de dados

A CONTRATADA garante a recuperação dos dados e informações armazenados nos bancos de dados em caso de danos físicos, intencionais ou não, que será feita a partir dos arquivos do sistema gerenciador de bancos de dados, e serão armazenados, em observância da técnica e dos cuidados requeridos para o caso, realizando backups das bases de dados conforme sua política de backup, que pode variar conforme o ambiente contratado e banco de dados utilizado.

- a) Por padrão são executados backups diários com recuperação mínima de 30 dias e mensais, com retenção de 12 versões;
- b) Recuperação de backups para análise de caso específico conforme solicitação da CONTRATANTE e negociação junto à CONTRATADA;

2.5.1.2 Mudanças no Ambiente

As atividades que ensejem paralisações planejadas, envolvendo atualização de hardware e software básico, diagnóstico planejado de falhas, migração de dados, entre outras relativas ao ambiente operacional, deverão ser realizadas fora do horário de disponibilidade contratado, exceto quando combinado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA uma parada em horário de disponibilidade do ambiente contratado.

Os casos de paradas programadas, devido a evolução do negócio, não serão contabilizadas como indisponibilidade.

2.5.1.3 Segurança

Cabe à CONTRATADA manter a segurança dos recursos de processamento da informação que são acessados, processados, comunicados ou gerenciados por partes externas. Na ausência ou divergência da Política de Segurança da CONTRATANTE prevalecerá a da CONTRATADA.

A CONTRATADA utilizará de recursos de segurança, tais como o controle de acesso, a certificação digital (identificação, autenticação, autoria), a análise de vulnerabilidades, o mapa de riscos, o antivírus, a pesquisa e investigação (Análise Forense), o grupo de resposta a ataques e incidentes e as auditorias de segurança em ambientes de TI, para prover as melhores práticas de segurança da informação.

Quanto ao sigilo, a CONTRATADA deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não autorizadas aos dados/informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenados nos sistemas da CONTRATANTE, exceto se expressamente autorizado pela CONTRATANTE, por intermédio da autoridade detentora dessa competência.

Quanto à confiabilidade e integridade das informações, a CONTRATADA deve garantir no ambiente de produção, apenas atualização de versões da aplicação autorizadas pela CONTRATANTE.

2.5.1.4 Integração e Interoperabilidade

A integração e interoperabilidade dos sistemas devem seguir os seguintes requisitos:

- a) As integrações que porventura sejam necessárias para a execução dos serviços em produção deverão ser indicadas na definição dos requisitos não funcionais do sistema. No que se refere às integrações aos sistemas não indicadas, serão estabelecidas condições específicas para a integração, com o objetivo de delimitar fronteiras de responsabilidade, ficando a CONTRATADA ressalvada, de quaisquer sanções que por ventura venha sofrer o serviço por indisponibilidades de integrações alheias, novamente, de sistemas/serviços não constantes no rol de sistemas elencados na definição dos requisitos não funcionais do sistema;
- b) Fazem parte da integração, a inclusão da configuração, o acesso e a customização de serviços identificados como webservices exclusivamente no ambiente produtivo da CONTRATADA. A configuração de webservices de outras entidades não é escopo de serviço da CONTRATADA;
- c) As permissões de acesso às bases de dados dos sistemas da CONTRATANTE, via webservices, serão formalmente autorizadas pela CONTRATANTE gestor dos sistemas cedentes da informação, e deverão obedecer aos critérios de segurança para a identificação, a autenticação e a autorização, acordados entre as partes;

2.5.1.5 Cópia de Dados e de Solução

A CONTRATADA entregará cópias parciais ou completas, de acordo com a especificação apresentada na demanda, com as seguintes informações do ambiente de produção:

- a) Bases de dados;
- b) Código fonte dos sistemas;
- c) Cópias de segurança;

A entrega dessas informações se dará conforme prazo negociado com a CONTRATADA e, caso envolva custos de desenvolvimento ou de produção, necessitará de aprovação da CONTRATANTE dos valores apresentados pela CONTRATADA.

As cópias deverão ser entregues armazenadas em mídia definida conjuntamente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e deverão ser recebidas por pessoa previamente autorizada por ofício de autoridade competente, que assumirá formalmente a responsabilidade pelos dados.

2.5.1.6 Processo Produtivo

Incluem-se na atividade de execução do processo produtivo do ambiente de produção não implicando custos adicionais:

- a) A recuperação das tabelas integrais de backups das bases de dados sob a gestão da CONTRATADA, a pedido da CONTRATANTE e com prazo negociado com a CONTRATADA;

- b) A execução de rotinas batch periódicas e outros procedimentos congêneres, preferencialmente entre 00h00 e 07h00, ou em horário acordado com o CONTRATANTE;
- c) Certificado digital de equipamento A1 ICP-Brasil para os ambientes de produção que estão sob a gestão da CONTRATADA;

2.5.2 Ambiente de Homologação

2.5.2.1 Características

- a) A plataforma tecnológica utilizada será a mesma do ambiente de produção;
- b) Os níveis de serviços não são aplicáveis neste ambiente, de modo que não serão aferidos níveis mínimos de serviço para o ambiente de homologação;
- c) O ambiente de homologação estará disponível para eventos previamente negociados entre as partes, em horário comercial (dias úteis das 08h00 às 18h00). Necessidades diferenciadas deverão ser previamente acordadas com a CONTRATADA;
- d) As regras para backups e restores não são aplicáveis;
- e) O horário de parada programada será combinado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- f) A integração e interoperabilidade não é necessária, exceto quando da homologação de webservices, para o que a CONTRATADA providenciará as integrações e interoperabilidades de forma temporária e não existirá custos para a CONTRATANTE. A configuração de webservices para integração de outros órgãos não é escopo das atividades da CONTRATADA. Excepcionalidades serão acordadas entre as partes;
- g) Em virtude de requisitos previstos na política de segurança da CONTRATADA, o ambiente de homologação dos serviços é disponibilizado para uso interno da CONTRATANTE em sua própria rede (intranet). Em caso de necessidade emergencial, o acesso ao ambiente de homologação poderá ser realizado via internet desde que sejam previamente definidos o range de IP de acesso ao ambiente e o período de utilização nessas condições;

2.5.3 Ambiente de Treinamento

2.5.3.1 Características Gerais

- a) A plataforma tecnológica para treinamento, quando contratada, será a mesma do ambiente de produção;
- b) A capacidade de armazenamento, processamento e requisitos de segurança serão específicos deste ambiente;
- c) As regras para backups e restores não são aplicáveis;
- d) O horário de parada programada será combinado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- e) Mudanças no ambiente: as atividades que ensejem paralisações planejadas, envolvendo atualização de hardware e software básico, diagnóstico planejado de falhas, migração de dados, entre outras relativas ao ambiente operacional, deverão ser realizadas fora do horário de disponibilidade contratado, exceto quando combinado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA uma parada em horário de disponibilidade do ambiente contratado;

- f) Os casos de paradas programadas devido a evolução do negócio não serão contabilizadas como indisponibilidade;

2.5.3.2 Segurança do Ambiente de Treinamento

Cabe à CONTRATADA manter a segurança dos recursos de processamento da informação que são acessados, processados, comunicados ou gerenciados por partes externas. Na ausência ou divergência da Política de Segurança da CONTRATANTE prevalecerá a da CONTRATADA:

- a) Quanto ao sigilo, CONTRATADA deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não autorizadas aos dados/informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenados nos sistemas da CONTRATANTE, exceto se expressamente autorizado pela CONTRATANTE, por intermédio da autoridade detentora dessa competência;
- b) Quanto à confiabilidade e integridade das informações, a CONTRATADA deve garantir no ambiente de treinamento, apenas atualização de versões da aplicação autorizadas pela CONTRATANTE;

2.5.3.3 Integração e Interoperabilidade

Não estão previstas para este ambiente integração e interoperabilidade com outros sistemas de forma on-line. Para excepcionalidades serão estabelecidas condições específicas para a integração, com o objetivo de delimitar fronteiras de responsabilidade, ficando a CONTRATADA ressalvado, de quaisquer sanções que porventura venha sofrer o serviço por indisponibilidades de integrações alheias.

3. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

3.1 O atendimento a usuários é exclusivamente para os sistemas que tenham especificado essa característica no preenchimento da lista de característica apresentada no item 2.4.3 “Características dos sistemas”.

3.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE, como parte dos serviços contratados, o atendimento acionamentos relativos a produtos, sistemas e serviços contratados, doravante denominados serviços. O atendimento será realizado por meio da Central de Serviços do Serpro (CSS).

3.1.2 A CSS deverá estar alinhada com a definição ITIL, servindo esta como base para esclarecimento dos termos utilizados neste anexo.

3.1.3 A Central de Serviços atenderá os servidores do MAPA e os usuários externos que utilizam dos serviços do sistema Autocontrole.

3.2. Da descrição dos serviços de atendimento aos usuários

3.2.1 Consiste no serviço de atendimento técnico aos usuários dos sistemas da CONTRATANTE, baseado em uma estrutura composta de recursos tecnológicos e de funcionários especialistas com domínio dos sistemas da CONTRATANTE.

3.2.2 A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento e administração de todos os recursos humanos, tecnológicos e físicos necessários à execução dos serviços objeto deste documento. Atividades a serem executadas: Atendimento 1º Nível e Atendimento 2º Nível.

3.2.3 O Serviço de Atendimento aos Usuários dos Sistemas tem por objetivo solucionar dúvidas e reclamações relacionadas ao uso dos sistemas mantidos pela CONTRATADA. O atendimento é baseado em uma estrutura composta de pessoas, tecnologia, processos e domínio de conhecimento dos sistemas mantidos pela CONTRATADA. Utilizam scripts, procedimentos operacionais e banco de soluções sobre os sistemas e, quando contratado pode ser formado por especialistas com capacidade e preparo para dirimir dúvidas dos usuários sobre utilização de sistemas, tratar e/ou internalizar solicitações específicas, de acordo com o grau de conhecimento técnico exigido.

3.2.4 O CONTRATANTE terá por meio da Central de Serviços SERPRO (CSS), o único ponto de contato dentro do ambiente de tecnologia da informação, disponibilizado para os clientes e usuários dos produtos e serviços produzidos no SERPRO. O atendimento da CSS é realizado com base na estratégia omnichannel, ou seja, uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação. As demandas dos usuários são recebidas pela CSS em atendimento 1º nível através dos canais:

- Telefone (0800 dedicado);
- URA CTI;
- Chatbot;
- Chat Humano;
- Voicebot;
- Mensageria (Whatsapp);
- Formulários Web;
- E-mail;
- Lojas virtuais de aplicativos (APP);
- Chatbot para abertura e consulta de acionamentos.

3.2.5 Telefone (0800 dedicado): Canal de atendimento telefônico constituído por números 0800 e atendimento humano. Pode ser criado um número exclusivo para o atendimento do cliente, com atendentes com conhecimento específico sobre determinados produtos ou serviços para um atendimento com a melhor experiência possível. Para o atendimento telefônico (0800) existe a possibilidade de utilização de URA CTI – Unidade de Resposta Audível, do tipo receptiva¹, para organizar a entrada e o encaminhamento dos acionamentos, com a apresentação de menus de opções. Em alguns casos específicos, existe também a opção de utilizar a URA para automatizar o atendimento e realizar o controle de qualidade do atendimento. Nesse caso os acionamentos serão resolvidos sem a necessidade de intervenção humana.

3.2.6 URA CTI: Canal de atendimento automatizado com as informações e soluções disponibilizadas para o usuário sem a necessidade de atendimento humano. Pode ser automatizada para buscar informações específicas de cada atendimento, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento.

3.2.7 Chatbot: Atendimento totalmente automatizado com as soluções disponibilizadas para os usuários. Pode ser automatizado para buscar informações específicas de cada atendimento ou realizar ações sistêmicas, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento. Se o usuário não ficar satisfeito com o atendimento, ainda poderá transbordar o atendimento para o chat humano para garantir uma experiência completa no atendimento. Se o cliente optar pela contratação desse canal de atendimento tem que contratar junto o Chat Humano.

3.2.8 Chat Humano: Atendimento humano através da internet e canal de chat. Permite um atendimento completo diretamente do computador ou outro meio eletrônico. É também o canal de recorrência (2º nível) do Chatbot.

3.2.9 Voicebot: Atendimento automatizado através do telefone onde o usuário poderá apenas verbalizar suas necessidades para ser atendido, sem a necessidade de digitação. Pode ser automatizado para buscar informações específicas de cada atendimento, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento, tudo por voz.

3.2.10 Mensageria (Whatsapp): Canal de atendimento que poderá ser automatizado totalmente ou direcionado para o atendimento humano através da própria ferramenta. Pode ser automatizado para buscar informações específicas de cada atendimento ou realizar ações sistêmicas, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento. Se o usuário não ficar satisfeito com o atendimento, ainda poderá transbordar o atendimento por bate papo dentro da própria ferramenta com o atendimento humano para garantir uma experiência completa.

3.2.11 Formulários Web: Atendimento web através de formulários com acessos às informações e internalização dos atendimentos.

3.2.12 E-mail: Atendimento por canal de e-mail direcionado para o atendimento humano. Permite um atendimento completo diretamente pelo e-mail.

3.2.13 Lojas virtuais de aplicativos (APP): Atendimento aos usuários de aplicativos desenvolvidos pelo Serpro e disponíveis nas lojas Play Store (sistema operacional Android) e Apple Store (sistema operacional iOS).

3.2.14 A CSS é responsável pelo atendimento dos acionamentos de 1º nível e direcionamento para o atendimento especializado em 2º nível para os serviços contratados.

3.2.15 É realizada pesquisa de satisfação junto aos usuários ao final de cada atendimento realizado pela CONTRATADA.

3.2.16 Todos os acionamentos realizados dentro do objeto desta proposta serão contabilizados.

3.3 Descrição das Atividades de atendimento

3.3.1. Atendimento em 1º Nível

3.3.1.1 O objetivo do atendimento em 1º nível é resolver as solicitações de serviços de forma imediata ou no menor tempo possível, por meio de scripts, procedimentos operacionais e banco de soluções, operacionalizado através da CSS. Esse atendimento é disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana.

3.3.1.2 As equipes de 1º nível são organizadas por ilhas de conhecimento de acordo com os serviços atendidos. Essas estão distribuídas geograficamente e atuam de forma virtual. Essa forma de organização proporciona mais flexibilidade na atuação das equipes de atendimento.

3.3.1.3 O atendimento em 1º nível é sustentado em scripts que correspondem a roteiros de solução de dúvidas, solicitações ou problemas básicos, viáveis de atendimento em 1º nível pela equipe de atendentes, ou por meio de base de conhecimento nos casos de atendimentos automatizados. Os acionamentos recebidos são registrados durante o atendimento, cabendo destacar que a atualização dos scripts ocorrerá sempre que identificada necessidade pelo PROPONENTE ou DEMANDANTE.

3.3.1.4 Para os acionamentos não contemplados com soluções em scripts de 1º nível, a Central de Serviços SERPRO – CSS encaminhará o acionamento do usuário para o 2º nível de atendimento, quando contratado.

3.3.1.5 Um atendimento em 1º nível é finalizado quando o atendente concluir o registro do atendimento, inclusive na condição de direcionado a outro grupo de atendimento.

3.3.2 Atendimento em Lojas Virtuais de Aplicativos

3.3.2.1 A CSS realiza atendimento aos usuários de aplicativos desenvolvidos pelo Serpro e disponíveis nas lojas Play Store (sistema operacional Android) e Apple Store (sistema operacional iOS). O atendimento em lojas virtuais de aplicativos, possui características específicas, que exigem uma equipe qualificada e preparada para realizar esse tipo de atendimento. Portanto, esse tipo de atendimento faz parte do escopo do serviço de Atendimento de 2º nível, podendo ser realizado conforme a necessidade do cliente. Contempla as atividades:

- Verificação periódica dos registros feitos por usuários sobre os aplicativos;
- Registros dos atendimentos em ferramenta de workflow;
- Encaminhamentos dos problemas não solucionados às equipes de suporte e/ou desenvolvimento;
- Elaboração de relatório sobre atendimento em loja de aplicativos;
- Encaminhamentos das sugestões de melhoria às equipes de negócio e desenvolvimento, para avaliarem a viabilidade de implantá-las.
- O atendimento em loja de aplicativos contempla as atividades de gestão, com a elaboração de relatórios sobre os atendimentos realizados, a fim de avaliar o cumprimento dos níveis de serviços acordados.

3.3.3 Atendimento Especializado em 2º Nível

3.3.3.1 Para o atendimento em 2º nível é disponibilizada uma estrutura composta por equipes com conhecimento sobre as funcionalidades dos serviços produzidos no SERPRO.

3.3.3.2 O objetivo é dirimir dúvidas quanto a utilização dos serviços e/ou internalizar incidentes, relatados pelos usuários através dos acionamentos não resolvidos pelo 1º nível. Para o atendimento em 2º nível, são realizadas as seguintes atividades de gestão:

- Atendimento às solicitações dos usuários em relação a utilização dos serviços, demandas não resolvidas em 1º nível;
- Elaboração de relatórios de prestação de contas do atendimento, a fim de apresentar os níveis de serviço aferidos;
- Verificação dos acionamentos a fim de identificar dúvidas recorrentes, para aprimorar manuais, orientações e banco de soluções;
- Melhorias e atualização de scripts conforme alterações ou mudanças de sistemas/serviços;
- Capacitação e reciclagem de atendentes de 1º Nível, buscando agilidade e efetividade no atendimento;
- Elaboração de Quadros de Avisos, que são informações importantes para o atendimento sobre os serviços produzidos e suportados pelo SERPRO, e também sobre a ocorrência dos incidentes de Prioridade Alta;
- Estruturação do atendimento na ferramenta de workflow (Criação, alteração ou exclusão de grupos de atendimento, acordo de nível de serviço – ANS, classificações, ofertas, catálogo / formulário web).

3.3.3.3 Caso o assunto tratado não seja de competência do atendimento em 2º nível da CSS, o acionamento será encaminhado para tratamento das equipes de suporte.

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

3.4. Características do Serviço de atendimento a usuários

| Características | Meta |
|--|--|
| Horário de atendimento em 1º nível | 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, inclusive feriados |
| Horário de atendimento especializado em 2º nível | Segunda a Sexta das 08h00 às 18h00 |

3.4.1 A CONTRATANTE poderá definir, em acordo com a CONTRATADA, categorizações para os acionamentos registrados na CSS.

3.5. Requisitos de Metodologia de Trabalho

3.5.1. A Central de Serviços deve estar organizada minimamente segundo a estrutura especificada no item 3.2, que deverá perseguir a conclusividade do chamado no menor espaço de tempo possível e o máximo de satisfação pelo usuário.

3.6. Forma de Execução

3.6.1. Os chamados serão abertos na Central de Serviços Serpro pelos canais de atendimento disponibilizados, sendo que o atendimento a esses chamados deverá seguir o estabelecido nos itens 3.3.1.3 e 3.3.3.

3.6.2. Premissas e Limitações para a Execução do Serviço

3.6.2.1 A CONTRATADA deverá manter a infraestrutura tecnológica necessária à prestação dos serviços definidos neste anexo.

3.7 Estimativas de atendimentos a usuários

| Descrição | Volume Anual |
|--|--------------|
| Serviço de Atendimento a Usuários Chatbot e Voicebot | 2.400 |
| Serviço de Atendimento a Usuários Chat Humano | 2.400 |
| Serviço de Atendimento a Usuários E-mail | 1.200 |
| Serviço de Atendimento a Usuários Formulário Web | 1.200 |
| Serviço de Atendimento a Usuários Mensageria | 2.400 |
| Serviço de Atendimento a Usuários Telefone | 1.200 |
| Serviço de Atendimento a Usuários URA | 1.200 |
| Serviço de Atendimento Especializado 2º Nível | 3 |

4. VOLUME E VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS

O Volume e valor estimado dos serviços de hospedagem e sustentação de solução de TI constam detalhados no Anexo E - Volumes e Preços.

5. ATESTE DOS SERVIÇOS

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Os serviços serão atestados formalmente pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado nas folhas de ateste com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal da CONTRATANTE, A CONTRATADA emitirá e as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados e eventuais acertos deverão ser realizados no mês subsequente.

Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente ao CONTRATANTE:

- a) Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor;
- b) Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades, para cada parada do serviço, contendo a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês;

6. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

6.1 Níveis de serviços aplicados

| AMBIENTE | REGIME DE PRODUÇÃO | DISPONIBILIDADE MENSAL | PRAZO DE RETORNO |
|----------|------------------------------|------------------------|------------------|
| Produção | 24 horas x 7 dias por semana | 98% | até 3 horas |

6.2 Condições Gerais

Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) objetos deste anexo deverão respeitar as seguintes diretrizes:

- a) Somente serão consideradas as ocorrências de indisponibilidade devidamente registradas na Central de Serviço da CONTRATADA ou geradas por suas ferramentas, desde que sejam confirmadas as indisponibilidades por suas equipes técnicas;
- b) Os NMS podem ser aplicados cumulativamente e referem-se exclusivamente ao valor mensal constante nesta proposta;
- c) Considera-se indisponibilidade do serviço qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção com impacto no negócio;
- d) Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado, independente de uma localidade, região ou usuário específico. Caso contrário esse evento será qualificado como evento pontual, e não afeta o nível de serviço contratado para disponibilidade e tempo para restaurar o serviço;
- e) O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais equipamentos de infraestrutura que o suportem e o usuário não seja direcionado para uma infraestrutura em funcionamento normal;
- f) Será computada a quantidade de minutos diários em que o sistema ficou indisponível, considerando registros de incidentes de Alta Prioridade para o Negócio na Central de Serviços da CONTRATADA (que geram indisponibilidade total do ambiente), sendo calculada a

ANEXO B - HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

proporcionalidade da indisponibilidade, de modo a apurar o percentual correspondente ao horário de disponibilidade acordado;

- g) O Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identifica a interrupção do serviço ou uma redução significativa de sua qualidade que inviabilize sua utilização pela maioria dos usuários. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATADA, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários ou pela CONTRATADA. Na determinação do início de uma indisponibilidade poderá ser utilizada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos acionamentos em comparação com as ferramentas automáticas de monitoração (quando houver esta última). O horário de início de uma indisponibilidade será considerado, no máximo, 12 horas anteriores à efetiva comunicação do problema A CONTRATADA, mesmo que se identifique horários anteriores em anexos ou relatos de usuários;
- h) Na apuração do horário de início de indisponibilidade de serviço poderão ser consideradas válidas informações de horários de indisponibilidades e disponibilidades obtidas nas ferramentas de monitoração automatizadas. Tais informações serão cotejadas com os registros dos acionamentos;
- i) O Fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identifica a operação normal de um serviço. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATADA, bem como informações de ferramentas automáticas. Assim como na determinação do horário de início, deve ser realizado o cotejo das informações disponíveis para determinar o horário de fim da indisponibilidade, observando os relatos de fim de indisponibilidades registradas na Central de Serviços da CONTRATADA, logs de ferramentas de monitoração de ambiente da CONTRATADA, constatação de normalização de serviço por usuário;
- j) Para efeito de aferição de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), não serão computados como indisponibilidade:
 - i. Os incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE;
 - ii. A quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para o sistema, assim como o período compreendido numa manutenção programada/corretiva devidamente autorizada pela CONTRATANTE;
 - iii. A impossibilidade de acesso a um serviço, desde que exista outro meio disponível ao usuário para acessar o serviço;
 - iv. A interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extrapolação dos requisitos não-funcionais contratados para um serviço;
 - v. Defeitos não previamente mapeados entre as partes CONTRATANTE e CONTRATADA como limitantes para execução das atividades finalísticas da solução encontrados pela CONTRATANTE nos produtos de software em produção, desenvolvidos pela CONTRATADA;
 - vi. As manutenções dos equipamentos ou paradas programadas previamente acordadas entre as partes. Tais manutenções devem ocorrer preferencialmente fora do horário comercial, 08:00 às 18:00, horário de Brasília;
- k) Situações excepcionais que não dependam exclusivamente da CONTRATADA e que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pela CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação;

- l) Para aferição do NMS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade da CONTRATADA. Desta forma, quaisquer incidentes registrados nos ambientes de aplicações desenvolvidos ou geridos por terceiros em que seja identificada a necessidade de intervenção externa serão reportadas aos prepostos indicados pela CONTRATANTE e haverá a suspensão de contagem do prazo do NMS;
- m) Caso a administração das zonas de DNS dos sistemas, sítios e portais não seja realizada pela CONTRATADA, qualquer incidente de indisponibilidade causado por desvios na configuração dos DNS primários não serão contabilizados no NMS;
- n) Não será garantida a disponibilidade para os serviços hospedados nos ambientes da CONTRATANTE ou para serviços hospedados no ambiente da CONTRATADA que estejam sob a gestão da CONTRATANTE; e
- o) Para os sistemas legados e ou/novas funcionalidades não desenvolvidas pela CONTRATADA e que venha ser por ela absorvidos, será admitida a flexibilização temporária do Acordo de Nível de Serviços, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, para que ocorra a internalização e estabilização dos ambientes. Para prazo superior, deverá ser previamente acordado com a CONTRATANTE.

6.3 Regras de Aferição

Indicadores para teste do cumprimento dos níveis mínimos de serviço na tabela a seguir:

Indicadores de Serviço de Produção de Sistemas

| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
|--------------|---|---|---|--|--|---|
| DISP | Índice de Disponibilidade dos Ambientes de Produção | Percentual de disponibilidade dos ambientes de produção dos serviços internalizados pela CONTRATADA ao longo do mês | $DISP = [TIA / TDC] * 100$ onde: TIA= Tempo em horas de indisponibilidade total do ambiente (excluídas as paradas programadas) TDC= Tempo em horas de disponibilidade contratada | Relatório de Aferição de Níveis de Serviço | Disponibilidade mínima de 98% no período** | De 98% a 90,1% de disponibilidade, desconto de 2%. Disponibilidade de 90% ou menor, desconto de 3%. Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do ambiente/serviço impactado. |
| TMRS | Tempo para Restaurar Serviço | Tempo para restaurar um serviço após uma falha no ambiente que venha a afetar o Índice de Disponibilidade dos Ambientes | $*TMRS = (HR - HI)$ onde: HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade | Relatório de Aferição de Níveis de Serviço | Até 3 (três) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção | De 3 horas e 1min até 4 horas corridas, desconto de 0,3%. De 4 horas e 1min até 5 horas corridas, desconto de 0,5%. De 5 horas e 1min até 6 horas corridas, desconto de 1%. A partir de 6 horas e 1min, desconto de 1,5% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do ambiente/serviço impactado e calculados a cada ocorrência, cumulativamente. |

* O TMRS exclui o tempo de indisponibilidade em virtude de paradas programadas.

** Período considerado na prestação de contas do serviço.

Para que a CONTRATADA possa medir e fornecer estes indicadores é necessário que o CONTRATANTE utilize a Central de Serviços do Serpro – CSS na abertura de ticket de incidente.

6. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa da CONTRATANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pela CONTRATANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

1. OBJETO

1.1 Contratação de serviço de hospedagem, sustentação e administração de soluções de TIC para os serviços estratégicos, departamentais e estruturantes da CONTRATADA.

1.2 A estruturação para execução dos serviços especiais deverão observar e cumprir os requisitos previstos nos seguintes documentos:

1.2.1 Anexo B - Hospedagem de sistemas

2. OBJETIVO

2.1 Prover a disponibilidade e o funcionamento de soluções estratégicas, departamentais e estruturantes da CONTRATADA que estejam suportadas por ferramentas tecnológicas em decorrência de necessidades ou demandas de projetos que surjam durante a vigência contratual.

3. CONDIÇÕES GERAIS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS

3.1 Os serviços especiais serão solicitados e formalizados por meio de abertura de demandas, para as quais deverão ser discriminados e especificados as características da solução contemplando o escopo necessário para estimativas e confecção de proposta técnica, conforme modelo a seguir:

MODELO DE PROPOSTA TÉCNICA DE ATENDIMENTO

1. FINALIDADE

A presente Proposta Técnica de Atendimento tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) formalmente por meio de demanda nº XXXXXX elaborada pelo xxxxxxxxxxxx, CNPJ xxxxxxxxxxxx, doravante denominado DEMANDANTE.

2. OBJETO

O objeto desta Proposta Técnica de Atendimento é a prestação de serviço(s) de Tecnologia da Informação, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx conforme especificações descrições anexas à esta Proposta.

3. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A estimativa para entrada do serviço em produção é XXXX. O início do faturamento somente se iniciará após entrada do serviço em produção.

4. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta Proposta Técnica de Atendimento é de R\$ 000.000,00 xxxxxx reais e xxxxx centavos, conforme detalhado a seguir:

<<xxxxxIncluir detalhamento xxxxx>>.

5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

As condições de Pagamento obedecerão ao estipulado no Contrato nº xxxxxx.

6. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

Em caso de aceite das condições propostas, o Demandante e o Proponente estarão vinculados às responsabilidades previstas no contrato originário, firmado entre as partes.

7. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

Toda e qualquer alteração nas características quantitativas e/ou qualitativas dos serviços propostos, ensejarão revisão desta proposta ou emissão de outra, de modo a manter o equilíbrio econômico-financeiro do serviço ofertado.

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

Os serviços objeto desta proposta poderão ser prestados em quaisquer unidades previstas no contrato originário nº, firmado entre as partes.

9. DO SIGILO

O PROPONENTE, nos termos do artigo 8º. da Lei nº. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

10. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

11. VALIDADE DA PROPOSTA

*Esta Proposta Técnica tem validade de **xx (xxxxxxxx) dias** a contar da data do seu recebimento pelo Demandante.*

Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.

Brasília, xx de xxxxx de 20xx.

Assinatura representante CONTRATANTE

Assinatura representante CONTRATADA

4. DA SOLICITAÇÃO

4.1 A proposta de solicitação de serviços especiais deverá ser realizada pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE ou seu substituto.

4.2 A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão avaliar conjuntamente os impactos orçamentários da proposta no respectivo Contrato e acordar o período de inserção do serviço no escopo do contrato.

4.2. A autorização de execução do serviço deve ser precedida de análise quanto a supressão ou acréscimo de outros serviços contemplados no escopo do Contrato, por exemplo: a entrada de um novo sistema poderá ocasionar a

ANEXO B1 - SERVIÇOS ESPECIAIS

desativação de um sistema que estava em sustentação ou hospedagem pela CONTRATADA. Logo, tal situação precisa ser equacionada para manter o equilíbrio do contrato quanto aos serviços efetivamente necessários ao negócio da CONTRATANTE.

C.1 - PSA E GOVData

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 **Partes:** Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e o SERPRO.

1.2 **Cliente:** Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 **Portal:** Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo SERPRO.

1.4 **Área do Cliente:** Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado. <<http://cliente.serpro.gov.br>>.

1.5 **Área de trabalho:** Espaço utilizado pelo cliente para salvar os trabalhos em andamento ou subir temporariamente objetos (arquivos TXT, CSV, etc) e armazenar bases de dados próprias. Equivale a uma área de armazenamento em GB (gigabytes).

1.6 **Bases próprias:** bases de dados pertencentes aos clientes, cuja base de origem não é produzida no Serpro, custeadas por eles próprios em sua área de trabalho.

1.7 **Base compartilhada:** bases de dados compartilhadas para acesso dos clientes do GovData.

1.8 **Big Data:** é uma coleção de conjuntos de dados, grandes e complexos, que não podem ser processados por bancos de dados ou aplicações de processamento tradicionais.

1.9 **Catálogo de bases:** local onde estão as informações sobre as bases de dados disponíveis na plataforma.

1.10 **Dados Sensíveis:** se refere a dados cuja informação neles é considerada sensível ou sigilosa. Nesse caso, as informações podem ser apresentadas de acordo com níveis de sigilo específicos estabelecidos, de forma a garantir a restrição de acesso.

1.11 **Hadoop:** plataforma de software de código aberto para o armazenamento e processamento distribuído de grandes conjuntos de dados, utilizando clusters de computadores e com tolerância a falhas.

1.12 **Hue:** acrônimo de “Hadoop User Experience”, é uma interface web para acesso ao Hadoop e seu ecossistema.

1.13 **Ingestão de dados:** técnica utilizada para mover dados da sua fonte de origem para o lago de dados.

1.14 **Lago de Dados (Data Lake):** é um repositório que armazena um grande e variado volume de dados, estruturados e não estruturados.

1.15 **Plataforma como serviço (Platform-As-A-Service):** é um ambiente baseado na nuvem no qual você pode desenvolver, testar, executar e gerenciar seus aplicativos.

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

1.16 **Ponto de Acesso:** Se refere ao acesso de um usuário ao ambiente, utilizando ferramenta de software disponibilizada no GovData.

1.17 **Sustentação de dados:** Trata-se do serviço que envolve todo o esforço e infraestrutura necessários para manter no Datalake os dados carregados e atualizados, de acordo com a periodicidade definida.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A plataforma é um grande Datalake (Lago de Dados), que permite a órgãos ou entidades de governo disponibilizarem e utilizarem diversas bases de dados (próprias ou compartilhadas), para a geração de informações estratégicas, utilizando ferramentas especializadas para temas de análise de dados como auxílio a políticas públicas.

2.2 A plataforma permite a utilização de ferramentas de mercado para análise, descoberta e mineração de dados, assim como a utilização de ferramentas de estatísticas e análises cognitivas. Nesse sentido, a solução GovData compreende a disponibilização de ferramenta de inteligência de negócio, via web, para análise, captura, curadoria, descoberta, mineração e integração de grandes volumes de dados governamentais.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Perguntas Estratégicas de Governo - Sob Medida (Análise de esforço)

3.1.1 Essa modalidade compreende a análise de um problema, visando encontrar uma resposta para a questão apresentada. O formato de resposta pode variar conforme a necessidade do cliente, podendo ser gerado um arquivo com as informações produzidas, um relatório, um painel, uma apresentação ou qualquer outro tipo de documento conforme definido em requisitos e acordado entre as partes. Comercializada somente para mercado público, será cobrada de acordo com o valor calculado por alocação de esforço. O serviço é executado sob medida, sendo necessário o prévio levantamento de requisitos para que seja informado o esforço necessário para a execução. Depois de aprovado o orçamento pelo cliente, a execução da demanda pode ser iniciada.

3.2 Painel Personalizado – Acesso a dashboard

3.2.1 Painel desenvolvido sob medida para o mercado público, para atender a necessidade do cliente, sendo necessário levantamento de requisitos para cálculo do esforço necessário para construção, com cobrança em unidade de medida ponto de função - PF utilizando-se do Roteiro SISP DW. Para sustentação do painel desenvolvido, será feita cobrança tabelada conforme a periodicidade de atualização dos dados, que vão de atualização mensal, semanal ou diária. Dá direito a dois acessos de visualização Data Discovery. Caso seja necessário, poderá contratar mais acessos de visualização.

3.3 Cruzamento e Análise de Informações

3.3.1 Prover ambiente para análise de dados para trabalho do cliente, potencializando a criação de políticas públicas baseadas em evidências.

3.3.2 A cobrança será de acordo com a unidade requisitada pelo cliente. Podendo ser básica ou avançada. O cliente que optar pela modalidade de "Cruzamento e análise de informações" também estará optando, pelo menos, por serviços adicionais de ingestão de dados. Também poderá optar pela contratação de acessos Data Discovery Visualizador ou Desenvolvedor. Se a base de dados for compartilhada no data lake do GovData, a ingestão dos dados não será cobrada.

3.3.3 Ainda, como parte da comercialização do serviço Cruzamento e Análise de Informações, as seguintes situações especiais podem ser consideradas e tratadas:

3.3.1 Características Gerais:

1. Armazenamento de bases de dados governamentais compartilhadas no estilo Data Lake.
2. Além das bases disponibilizadas no Data Lake, os órgãos contratantes do GovData poderão realizar o carregamento de bases próprias no Data Lake (Lago de Dados).
3. Classificação dos dados das bases conforme categorias de níveis de sigilo e acesso.
4. Utilização de ferramentas para tratamento de dados que possibilite o acesso, análise, captura, curadoria, descoberta, mineração e integração de grande volume de dados governamentais.
5. Serviço de carregamento e atualização das bases de dados governamentais compartilhadas que são produzidas no Serpro, sem custo para o gestor da base compartilhada, fomentando a expansão do Data Lake Governamental.
6. Ambiente de acesso unificado à plataforma, que possibilita a gestão básica de informações, tais como: acesso às ferramentas, bases disponíveis, armazenamento de bases de dados compartilhadas e trilha de auditoria.
7. Disponibilização de catálogo de base de dados que permita aos usuários consultar e visualizar informações sobre elas, seus conteúdos, respectivos metadados (dicionário de dados), periodicidade de atualização e data da última atualização.
8. Caso o cliente queira contratar, consome o serviço de acesso Data Discovery: GovData Painel Visualizador ou Desenvolvedor.

3.3.4 Unidade Básica – Benefícios:

1. Bases disponibilizadas para terceiros no Lago de Dados Governamental não consomem sua cota de armazenamento.
2. Ambiente de alta performance.
3. Dispêndio financeiro compatível com as necessidades.
4. Flexibilidade para cruzamento e análise de informações.

3.3.5 Unidade Básica – Características:

1. Público-alvo: Mercado Público.
2. 50 GB de RAM e 3 terabytes (TB) de armazenamento.
3. Gestão de usuários por meio do Senha-PSA, realizada pelo próprio cliente, por intermédio de cadastradores por ele definidos.
4. Possibilidade de cadastrar até 20 usuários para acesso à ferramenta do lago de dados.
5. Portal padrão do serviço para direcionamento ao GovData e às ferramentas contratadas.
6. Acesso ao Lago de Dados Governamental.

3.3.6 Unidade Avançada – Benefícios:

1. Bases disponibilizadas para terceiros no Lago de Dados Governamental não consomem sua cota de armazenamento.
2. Ambiente de alta performance.
3. Customizável para adequação às necessidades do seu negócio.
4. Variedade de ferramentas de Big Data.

3.3.7 Unidade Avançada – Características:

1. Público-alvo: Mercado Público.
2. Laboratório avançado e flexível para o trabalho de grandes volumes de dados com 256GB de memória e 30TB de armazenamento.
3. Suporte avançado à Inteligência Artificial: interface de desenvolvimento integrado livre para as linguagens R e Python, que possibilita o processamento e a aplicação de técnicas de machine learning. O cliente poderá solicitar a instalação de novas bibliotecas por meio de demandas. Após estudo prévio para análise de viabilidade técnica e de segurança, caso aprovada, a nova biblioteca será instalada e fará parte da distribuição padrão do Jupyter do GovData. O crescimento da infraestrutura poderá ocorrer mediante proposta comercial.
4. Capacidades de indexação e busca: o cliente poderá contratar, mediante aprovação de propostas comerciais específicas, serviços adicionais como:

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

5. Busca textual/facetada: é composto por portal que permite a realização busca textual ou facetada e mecanismo de carga de documentos, conforme especificação da demanda.
6. Possibilidade de utilizar o Apache Solr e OpenStack para indexar as coleções de dados.
7. Possibilidade de processamento streaming: o cliente poderá contratar, mediante aprovação de propostas comerciais específicas, serviços adicionais como:
8. Processamento de mensagens e fluxo baseado no uso do Apache Kafka.
9. Formatado para soluções de Big Data.Po
10. Possibilidade de cadastrar até 40 usuários para acesso à ferramenta do lago de dados.
11. Gestão de usuários por meio do Senha-PSA, realizada pelo próprio cliente, por intermédio de cadastradores por ele definidos.
12. Portal padrão do serviço para direcionamento ao GovData e às ferramentas contratadas.
13. Acesso ao Lago de Dados Governamental.

3.3.8 Ingestão de Dados (Compartilhamento de Bases):

1. A ingestão de dados é uma parte essencial para viabilizar a plena utilização do serviço de cruzamento e análise de informações.
2. Compreende um conjunto de atividades necessárias para abastecer o GovData com dados relevantes para o cliente (ou gestor da base), sejam de sua propriedade, sejam de terceiros, por negociação e mediante autorização entre as partes.
3. A ingestão de dados brutos não será cobrada do gestor da base (clientes), caso a base seja compartilhada no data lake do GovData. Caso a opção seja por não compartilhamento da base no GovData, o valor da Ingestão de Dados terá cobrança tabelada, de acordo com o tipo de Extração/Ingestão realizada, contabilizada para cada base de dados, separadamente.
4. A franquia mínima para prestação do serviço de Extração/Ingestão Categoria 1 (bancos de dados de Plataforma Baixa e tecnologias correlatas) é de 30 GB, exceto para os casos de clientes GovData com base de dados compartilhada, em que não haverá incidência de franquia.
5. A franquia mínima para prestação do serviço de Extração/Ingestão Categoria 2 (bancos de dados de Plataforma Alta) é de 20 GB, exceto para os casos de clientes GovData com base de dados compartilhada, em que não haverá incidência de franquia.

3.3.9 Ingestão de Dados – Benefícios:

1. Permite que órgãos disponibilizem suas bases para potencializar políticas públicas;
2. Independentemente da forma disponibilizada pelo Gestor da Base, o Serpro assume o custo da ingestão dos dados brutos compartilhados.

3.3.10 Ingestão de Dados – Características:

1. Público-alvo: Mercado Público.
2. Ingestão de dados em diferentes formatos;
3. Armazenamento no Lago de Dados.

3.3.11 Ingestão de Dados – Pré-requisitos:

1. Gestor da base compartilhada deve assinar termo de autorização e classificação das informações;
2. Definir periodicidade de atualização.

3.3.12 Ingestão realizada pelo Cliente (gestor da base):

1. A ingestão de dados não hospedados no Serpro, poderá ser realizada diretamente pelo próprio cliente (gestor da base), sem a intermediação do Serpro. Neste caso, a ingestão será realizada de duas formas, a depender do volume de dados:
2. Para volumes menores (até 1 GB), por upload do arquivo externo diretamente para o cluster, por meio da ferramenta padrão (“Hue”).
3. Para volumes maiores (acima de 1 GB): por upload do arquivo externo para o ambiente operacional do Serpro, utilizando uma das ferramentas de transferência de arquivos homologadas pelo Serpro e em seguida finalizar a ingestão propriamente dita.

3.3.13 Ingestão realizada pelo Serpro:

1. Toda ingestão cujos dados de origem estejam hospedados no Serpro ou que requeiram transformação deverá ser realizada pelo Serpro. O procedimento completo da ingestão, nestes casos, pode envolver: a transferência de dados externos pelo Cliente, o preparo e a execução da extração dos dados da base de origem, o preparo para a ingestão e a ingestão, propriamente dita, pela transferência dos dados para o ambiente da plataforma.
2. A transferência de dados externos pelo cliente, será utilizada para dados externos que requeiram transformação. Será feita por upload do arquivo externo para o ambiente operacional do Serpro, utilizando uma das ferramentas de transferência de arquivos homologadas pelo Serpro. A extração dos dados dos sistemas de origem será requerida quando estes estiverem hospedados no Serpro.
3. Outros serviços do Catálogo Serpro poderão ser consumidos no processo de ingestão de bases de dados de órgãos e entidades da administração pública. Esses serão cobrados de acordo com o referido preço de Catálogo.

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

4. Conforme citado anteriormente, o Serpro custeará o serviço de ingestão de bases de dados que sejam compartilhadas, caso contrário, os custos serão cobertos pelo gestor da base.

3.4 Acesso a Ferramentas Externas:

3.4.1 Consiste no serviço de exposição de dados que oferece acesso on-line a bases de dados disponibilizadas no Stage, com a devida autorização do gestor, via interfaces padrão JDBC ou ODBC, através de virtualização, utilizando a ferramenta JDV. O serviço prevê:

1. Acesso imediato às bases disponibilizadas no Stage. O regime de atualização dos dados é definido caso a caso.
2. Autenticação e autorização de usuários (via LDAP);
3. Configuração de bancos virtualizados para acesso aos dados através de um barramento;
4. Interface de acesso padrão com acesso controlado, seguro e auditável;
5. Os dados são acessados tabela a tabela e cada linha acessada é bilhetada;
6. Os acessos JDBC e ODBC dispõem de certificação digital.

3.4.2 O requisito para o funcionamento correto do serviço é a instalação do driver do JDV no ambiente do cliente e estabelecimento de regras de firewall.

3.4.3 O virtualizador de dados irá disponibilizar uma conexão para leitura de dados. Por meio desta conexão não será possível a atualização dos dados (insert, update, delete) ou de estrutura de dados (drop, create, truncate, etc).

3.4.4 Poderão ser cadastrados até 10 usuários por conexão.

3.4.5 Quaisquer necessidades específicas de esforços extras deverão ser complementadas com contratação de horas de consultoria.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Perguntas Estratégicas

4.1.1 Após formalizados os requisitos da demanda, em até 5 dias úteis o Centro de Inteligência do Serpro informará o esforço (na unidade de medida PF) e o prazo necessário para entrega do serviço.

4.2 Painel Personalizado

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

4.2.1 O painel será construído sob medida. Desta forma, após formalizados os requisitos da demanda, em até 5 dias úteis o Centro de Inteligência do Serpro informará o esforço (na unidade de medida PF) e o prazo necessário para entrega do serviço.

4.3 Disponibilidade de acesso

4.3.1 A disponibilidade de acesso será considerada nos dias úteis e dentro do horário comercial (8h às 18h), desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas.

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORA

5.1 A solução de tecnologia da informação desenvolvida pela CONTRATADA para atendimento exclusivo da CONTRATANTE é de propriedade intelectual da CONTRATANTE, assim como os direitos autorais.

5.2 Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pela CONTRATADA, a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual da CONTRATADA;

5.3 De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pela CONTRATADA, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA;

5.4 A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente;

5.5 A internalização de soluções não desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

5.6 Na existência de necessidade de utilização de softwares específicos para disponibilização de soluções da CONTRATANTE pela CONTRATADA, não aplicados nos ambientes computacionais da CONTRATADA de forma corporativa, deverá ser acordado formalmente em documento próprio entre as partes a forma de compra e atualização de licenças de uso, treinamento e manutenção das mesmas.

6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

6.1 Cruzamento e Análise de Informações

6.1.1 A plataforma ficará disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, com paradas programadas. Para efeito de mensuração de nível de serviço, a disponibilidade compreenderá 22

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

horas por dia, durante os sete dias da semana, considerando a janela de manutenção diária de duas horas no período de 01h às 03h.

6.1.2 Caso a manutenção diária implique indisponibilidade da plataforma por tempo inferior ou igual às 2 horas previstas para janela diária de manutenção, o SERPRO deverá comunicar a parada aos clientes com, no mínimo, 12 horas de antecedência.

6.1.3 Caso a indisponibilidade prevista ultrapasse a janela diária de duas horas, a parada deverá ser acordada entre as partes com, no mínimo, 48 horas de antecedência.

6.1.4 Em dias úteis de 22h às 07h, finais de semana e feriados, o tráfego prioritário será para cargas e backups das bases de dados, podendo haver redução de desempenho do ambiente para o acesso dos usuários, não caracterizando incidentes que afetem os níveis de serviço.

6.1.5 A ingestão dos dados será realizada em até 22 dias úteis após o recebimento do termo de autorização para ingestão e da classificação de sigilo da base de dados, para o caso das bases compartilhadas. Para os casos das bases não compartilhadas, o prazo será o mesmo, sendo contato a partir da formalização da demanda pelo cliente, não sendo necessário o termo de autorização de ingestão e a classificação de sigilo da base de dados.

6.1.6 Abaixo os níveis de serviço para as modalidades do GovData:

| Serviço | Nível de Serviço - Disponibilidade |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| Cruzamento e análise de informação | 24 x 7 - 95% de disponibilidade |
| Perguntas Estratégicas de Governo | Conforme prazo acordado na demanda. |
| Acesso a Dashboards | 24 x 7 |

6.1.7 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas para o Cliente para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

6.1.8 Para aferição do ANS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade do Serpro. Desta forma, quaisquer incidentes registrados nos ambientes desenvolvidos ou geridos pelo Cliente, em que seja identificada a necessidade de intervenção externa serão reportadas e haverá a suspensão de contagem do prazo do ANS.

6.1.9 Não serão considerados, para efeito de medição dos ANS, as ocorrências de indisponibilidades que contemplem:

- I. Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço,
- II. Problemas de infraestrutura de responsabilidade do Cliente.
- III. Regras de aferição e Desconto para Descumprimento dos serviços de Cruzamento e Análise de Informações e acesso aos Dashboards:

?

| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
|-------|-----------|-----------|--------------------|----------|------------|----------|
|-------|-----------|-----------|--------------------|----------|------------|----------|

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

| | | | | | | |
|---|---------------------------|--|---|---|--|---|
| DSPN | Índice de Disponibilidade | Percentual de disponibilidade do serviço por mês | $DSPN = [TIA / TDC] * 100$ <p>onde: TIA= Tempo em horas de indisponibilidade do (excluídas as paradas programadas) TDC= Tempo em horas de disponibilidade</p> | Relatório Mensal* de Ocorrência de Indisponibilidades | No mínimo 95% de disponibilidade ao mês. | Entre 93% e 94,9% de disponibilidade, desconto de 0,5% |
| | | | | | | Entre 90% e 92,9% de disponibilidade, desconto de 1,0% |
| | | | | | | Entre 85% e 89,9% de disponibilidade, desconto de 2% |
| | | | | | | Abaixo de 85% de disponibilidade, desconto de 3% |
| | | | | | | Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço contratado e não são cumulativos |
| * considerando o período descrito no item “condições de pagamento” das condições gerais desta proposta. | | | | | | |

6.2 Regras aferição e desconto pelo descumprimento serviço de Ingestão Dados

6.2.1 Com relação ao nível de serviço da Ingestão de dados, deve ser considerada a disponibilidade da base de origem e a periodicidade definida para atualização dos dados. Ex. bases diárias devem ser validadas se a carga foi concluída com sucesso e estar atento com relação ao horário de disponibilização. A aferição do nível de serviço será mensal.

6.2.2 Para o serviço de Ingestão de Dados, conforme a periodicidade definida pelo cliente, a aferição e controle dos níveis mínimos de serviço deverão observar o indicador IAP correspondente ao caso:

6.2.2.1 Periodicidade de atualização de dados diária:

| Indicador/ Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Descontos |
|---|---|---|--|--|
| IAP - Indicador de atendimento a prazos máximos definidos | $IAP = PMP - PR$ <p>onde: PR - prazo realizado: quantidade de horas da atualização dos dados;</p> | Acionamentos devidamente registrados na Central de Serviços do SERPRO (CSS) | IAP igual ou superior a dois (duas horas). | <p>IAP de 2 a 4: aplica-se desconto de 0,5% sobre a parcela mensal do item faturável.</p> <p>IAP de 5 a 8: aplica-se desconto de 1% sobre a parcela mensal do item faturável.</p> <p>IAP de 9 a 12: aplica-se desconto de 1,5% sobre a parcela mensal do item faturável.</p> |

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | PMP - Prazo máximo previsto, conforme periodicidade: igual a 24 horas (diária). | | | IAP superior a 12: aplica-se desconto de 2% sobre a parcela mensal do item faturável. O desconto acumulado devido a esse indicador diário é limitado a 5% da parcela mensal do item faturável. |
|--|---|--|--|---|

6.2.2.2 Periodicidade de atualização de dados semanal:

| Indicador/ Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Descontos |
|---|--|---|-------------------------------------|--|
| IAP - Indicador de atendimento a prazos máximos definidos | IAP = PMP - PR onde: PR - prazo realizado: quantidade de dias da atualização dos dados; PMP - Prazo máximo previsto, conforme periodicidade: igual a 7 (semanal). | Acionamentos devidamente registrados na Central de Serviços do SERPRO (CSS) | IAP igual ou superior a 1 (um dia). | IAP de 1 a 3: aplica-se desconto de 0,5% sobre a parcela mensal do item faturável. IAP de 4 a 5: aplica-se desconto de 1% sobre a parcela mensal do item faturável. IAP superior a 6: aplica-se desconto de 1,5% sobre a parcela mensal do item faturável. |

6.2.2.3 Periodicidade de atualização de dados mensal:

| Indicador/ Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Descontos |
|---|--|---|--|--|
| IAP - Indicador de atendimento a prazos máximos definidos | IAP = PMP - PR onde: PR - prazo realizado: quantidade de dias da atualização dos dados; PMP - Prazo máximo previsto, conforme periodicidade: igual a 30 (mensal). | Acionamentos devidamente registrados na Central de Serviços do SERPRO (CSS) | IAP igual ou superior a 3 (três dias). | IAP de 3 a 5: aplica-se desconto de 0,3% sobre a parcela mensal do item faturável. IAP de 6 a 10: aplica-se desconto de 0,5% sobre a parcela mensal do item faturável. IAP superior a 11: aplica-se desconto de 1% sobre a parcela mensal do item faturável. |

6.2.2.4 Periodicidade de atualização de dados anual:

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

| Indicador/ Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Descontos |
|---|--|---|---|--|
| IAP - Indicador de atendimento a prazos máximos definidos | IAP = PMP - PR onde: PR - prazo realizado: quantidade de dias da atualização dos dados; PMP - Prazo máximo previsto, conforme periodicidade: igual a 365 (anual). | Acionamentos devidamente registrados na Central de Serviços do SERPRO (CSS) | IAP igual ou superior a 5 (cinco dias). | IAP de 5 a 10: aplica-se desconto de 0,3% sobre a parcela mensal do item faturável. IAP de 11 a 30: aplica-se desconto de 0,5% sobre a parcela mensal do item faturável. IAP superior a 30: aplica-se desconto de 1% sobre a parcela mensal do item faturável. |

*A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

** medidos conforme período de faturamento (21 a 20 do mês subsequente).

6.2.3 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE.

6.2.4 Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado ao Cliente, mensalmente:

- I. Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor.
- II. Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades, para cada parada do serviço, contendo a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês.

7. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICOS

7.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico, pela CONTRATANTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

7.2 A solicitação de atendimento somente poderá ser realizada pelo responsável legal ou agente devidamente autorizado pelo CONTRATANTE, devidamente cientificado ao Serpro.

7.3 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

7.4 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CONTRATANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

7.5 Caso haja algum desvio, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

7.6 Ao final do atendimento o CONTRATANTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

7.7 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

| Severidade | Descrição | Tipo de Atendimento |
|------------|---|---------------------|
| Alta | Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.) O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente. | Remoto |
| Média | Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação. | Remoto |
| Baixa | Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação. | Remoto |

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

| Canais de Atendimento | Endereço | Descrição |
|-----------------------|---|---|
| Área do Cliente | https://cliente.serpro.gov.br | Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de: |

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| | | <p>❓ Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros ou sobre a Área do Cliente;</p> <p>❓ Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s);</p> <p>❓ Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s).</p> <p>Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Dúvidas -> Área do Cliente.</p> <p>Para abrir acionamento de suporte ou assuntos financeiros do produto contratado, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -> Meus tickets -> Criar novo.</p> <p>Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.</p> |
| E-mail (Central de Serviços - CSS) | css.serpro@serpro.gov.br | <p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p> |
| Assistente Serpro | https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css | <p>Assistente virtual com interface interativa na página de suporte para orientar o cliente sobre dúvidas recorrentes.</p> |
| Documentação do Produto | https://cliente.serpro.gov.br | <p>Documentação do produto com a compilação de assuntos sobre o que é o produto, configurações e perguntas frequentes.</p> <p>Acesse a documentação na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Meus Produtos -> Clique para acessar a documentação.</p> |

9. LEGISLAÇÕES COMPLEMENTARES

❓

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

- ☐ Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016.
- ☐ Decreto nº 10.046, de 09 de Outubro de 2019.

10. ITENS FATURÁVEIS

10.1 Os itens faturáveis serão os seguintes:

| Item Faturável | Descrição do IFA | Unidade de Medida | Periodicidade |
|--|--|-------------------|----------------|
| GovData – Cruzamento e análise de informações | Unidade Básica (3 TB e 50 GB RAM) | Valor | Parcela Mensal |
| GovData – Painel – Visualizador | Equivale a quantidade de usuários que vão ter acesso de visualização nos painéis | Por usuário | Mensal |
| GovData – Painel – Desenvolvedor | Equivale a quantidade de usuários que vão ter acesso de desenvolvedor no lago de dados para fazer consultas e painéis | Por usuário | Mensal |
| PSA – Ingestão Full Banco de Dados (sob demanda) | Consiste na extração total dos dados das bases relacionais de origem e sua ingestão no Stage. | Valor por GB | Mensal |
| PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados | Consiste na extração parcial dos dados das bases relacionais de origem e sua ingestão no Stage, extraíndo somente o que mudou desde a última extração/ ingestão. A atualização pode ser anual, semanal ou diária. | Valor por GB | Mensal |
| PSA - Acesso a Ferramentas Externas | Consiste na disponibilização de acesso ao cliente aos dados que estão disponíveis em área de Stage para consultas e acesso a conexão realizada por meio de virtualizador de dados. O serviço utiliza um virtualizador de dados VDB - Virtual Data Base que é um Banco de Dados Virtual que criar conexão para visualizar e consultar de forma transparente o banco de dados. | Valor | Parcela Mensal |
| Construção e Manutenção de Software | Processo de Construção e evolução dos painéis. | PF | Mensal |

10.2 Trata-se de serviço com itens que serão ativados sob demanda. Os volumes foram utilizados para compor a estimativa e poderão variar de acordo com as necessidades da CONTRATANTE,

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

observando os limites legais e os valores dos serviços, conforme detalhamento constante no Anexo E - Volumes e Preços.

11. VOLUME E VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS

O Volume e valor estimado consta detalhado No Anexo E - Volumes e Preços.

C.2 - DADOS COMO SERVIÇO (DaaS)

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do Serviço de Dados como Serviço – DaaS.

2. DESCRIÇÃO SERVIÇO

2.1 Este serviço consiste no acesso ao barramento de dados via interfaces padrão JDBC (Java DataBase Connectivity) ou ODBC (Open DataBase Connectivity) para extração de dados brutos direto das bases dos sistemas hospedados em ambiente computacional do Serpro.

2.2 Considerando ser o serviço uma plataforma para leitura de dados, não prevendo o tratamento, enriquecimento ou análise de dados, assim como não envolve desenvolvimento de aplicações.

2.3 A recuperação dos dados será pertinente aos sistemas disponíveis e seu conteúdo limitado às disposições contidas nas respectivas autorizações.

2.4 O volume de acessos é controlado por meio de bilhetagem, que possibilita a gestão da estrutura física em um único ambiente, racionalizando processos e infraestrutura.

2.5 A disponibilidade do acesso dar-se-á após o cadastramento/ habilitação dos usuários e validação da configuração da segurança lógica pelo SERPRO.

2.6 Todas as bases disponibilizadas somente poderão ser acessadas após autorização do Órgão Gestor correspondente. A recuperação dos dados será pertinente aos sistemas disponíveis e seu conteúdo limitado às disposições contidas nas respectivas autorizações.

2.7 Caso o DEMANDANTE tenha interesse em informações além dos pré-autorizados pelas portarias acima citadas, é necessária a autorização específica do órgão responsável pela base de interesse para o seu fornecimento.

2.8 Da atualização dos dados: as bases de dados dos sistemas disponíveis no barramento de dados (DaaS) tem acesso on-line e as suas atualizações dependem das características técnicas dos sistemas de origem.

2.9 O serviço tem os seguintes atributos:

- A. Este serviço tem controle de acesso com autenticação e validação de usuários via LDAP (protocolo utilizado para fornecer um “login único”, onde uma senha para um usuário é compartilhada entre muitos serviços);
- B. Configuração de bancos virtualizados (VDB), conforme restrições especificadas, para acesso aos dados através de um barramento;
- C. Apresentação de metadados destes bancos em um catálogo;
- D. Consulta utilizando linguagem SQL ANSI;

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

- E. Repasse de crédito para os gestores das bases baseado no consumo bilhetado no contrato de terceiros;
- F. Relatórios formais de prestação de contas baseados no consumo de registros bilhetados. A bilhetagem também pode ser acompanhada pelo DEMANDANTE por meio de *dashboards* de consumo do serviço em endereço a ser disponibilizado pelo PROPONENTE em momento posterior à contratação.

2.10 As características técnicas do serviço abrange um conjunto de funcionalidades e itens de segurança discriminados a seguir:

- A. O barramento de dados tem a função de disponibilizar dados on-line por meio de uma interface segura e auditável.
- B. No caso da disponibilização de bancos de dados não relacionais no barramento de dados, o serviço realiza as devidas conversões para que o acesso SQL seja possível.
- C. Os dados são acessados tabela a tabela e cada linha acessada é bilhetada.
- D. Para o funcionamento correto do serviço, é necessária a instalação do driver do JDV no ambiente do DEMANDANTE.
- E. Os acessos JDBC e ODBC dispõem de certificação digital.
- F. O serviço dispõe de uma base LDAP exclusiva, sendo possível determinar diferentes níveis de acesso para os diversos usuários.
- G. O serviço funciona na lógica de ambiente compartilhado, o que significa que todos os clientes utilizam a mesma infraestrutura, impondo os seguintes limites:
 - i. 600 milhões de linhas por instância por dia;
 - ii. Cada Virtual Database (VDB) acessa uma única base (sendo que uma base pode ser acessada por vários VDBs);
 - iii. Um contrato pode contemplar vários VDBs, sendo que cada VDB pertence a um único contrato;
 - iv. Cada VDB tem o limite máximo de 20 conexões simultâneas;
 - v. (max-pool-size).
- H. Além disso, há também limitações com relação à própria ferramenta. No caso de conexões JDBC:
 - i. Java 1.7 ou superior;
 - ii. Configuração de chave-pública (JKS) a partir de um certificado
 - iii. SHA-2 com algoritmo RSA;
 - iv. Permissão de inclusão de JDBC genérico ou de terceiros para inclusão do driver TEIID fornecido pelo Serpro;
- I. A ferramenta de extração a ser utilizada pelo DEMANDANTE deverá ser compatível com a especificação JDBC 4.

3. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

3.1 A solução de tecnologia da informação desenvolvida pela CONTRATADA para atendimento exclusivo da CONTRATANTE é de propriedade intelectual da CONTRATANTE, assim como os direitos autorais.

3.2 Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pela CONTRATADA, a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual da CONTRATADA;

3.3 De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pela CONTRATADA, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA;

3.4 A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente;

3.5 A internalização de soluções não desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

3.6 Na existência de necessidade de utilização de softwares específicos para disponibilização de soluções da CONTRATANTE pela CONTRATADA, não aplicados nos ambientes computacionais da CONTRATADA de forma corporativa, deverá ser acordado formalmente em documento próprio entre as partes a forma de compra e atualização de licenças de uso, treinamento e manutenção das mesmas.

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

4. ITEM FATURÁVEL

4.1 Os itens faturáveis são os seguintes:

| Item Faturável | Descrição do IFA | Unidade de Medida | Periodicidade |
|--|--|---------------------|---------------|
| Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Milheiro Excedente | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (pelo gestor da base ou órgãos de controle) com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Milheiros | Mensal |
| Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 50.000 milheiros de linhas | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (pelo gestor da base ou órgãos de controle), com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Pacote de Milheiros | Mensal |
| Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 150.000 milheiros de linhas | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (pelo gestor da base ou órgãos de controle), com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Pacote de Milheiros | Mensal |
| Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 500.000 milheiros de linhas | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (pelo gestor da base ou órgãos de controle), com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Pacote de Milheiros | Mensal |
| Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 2.000.000 milheiros de linhas | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (pelo gestor da base ou órgãos de controle), com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Pacote de Milheiros | Mensal |
| Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Pacote de 50.000 Milheiros de linhas | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (autorizadas pelo gestor ou de domínio público), com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Pacote de Milheiros | Mensal |
| Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Milheiro Excedente | Disponibilização de acesso on-line a bases de dados do governo (autorizadas pelo gestor ou de domínio público), com possibilidade de controlar e auditar o acesso ao dado. | Milheiros | Mensal |

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

4.1.1 Trata-se de serviço com itens que serão ativados sob demanda. Os volumes foram utilizados para compor a estimativa e poderão variar de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, observando os limites legais e os valores dos serviços, conforme detalhamento constante no Anexo E - Volumes e Preços.

4.2 O volume a ser faturado mensalmente no período especificado nas condições de pagamento desta proposta comercial obedecerão às seguintes regras:

- a) O DEMANDANTE deverá escolher uma das faixas da tabela que consta no relatório de preços e volumes para o serviço. Esta definição deverá constar no próprio anexo;
- b) A faixa delimitará a quantidade de milheiros contratados e o preço a ser pago mensalmente, independentemente do consumo mensal do DEMANDANTE alcançar o limite de milheiros da faixa;
- c) Caso o DEMANDANTE consuma mais do que o limite superior da faixa escolhida, todo o excedente será cobrado por meio da faixa que especifica o preço dos milheiros excedentes;
- d) Caso o DEMANDANTE queira alterar a faixa contratada, deverá formalizar termo aditivo próprio para o contrato.

5. VOLUME E VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS

O Volume e valor estimado consta detalhado no Anexo E - Volumes e Preços.

6. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

6.1 O NMS está discriminado na tabela a seguir:

| Requisito | Valor |
|-------------------------------|---|
| Disponibilidade | 98,00% |
| Tempo de retorno de Incidente | 4h |
| janela de manutenção | 1h por semana |
| regime de funcionamento | 24 x 7 |
| throughput | 600.000 milheiros por instância por dia |

6.2 Quando da contratação do serviço objeto desta proposta, será praticado o indicador de NS, "Disponibilidade" considerando o tempo mínimo em que o serviço deve permanecer disponível para acesso durante o horário de funcionamento e será apurado conforme a seguir:

| NÍVEL DE SERVIÇO | | |
|------------------|---------------------------------|---|
| INDICADOR | Disponibilidade | Total de tempo útil que o serviço esteve disponível, sem falhas e sem janelas de manutenção |
| NÍVEL | 98% | Percentual de disponibilidade de acesso, dentro do horário de funcionamento. |
| AFERIÇÃO | Apuração Mensal | Relatório de Disponibilidade do Serviço |
| FÓRMULA | $\%DS=1-(THI/THD) \times 100\%$ | $\%DS$ = Percentual de disponibilidade THI = Total em minutos de |

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

| | | |
|--|--|---|
| | | indisponibilidade não previstas do VDB indisponível; THD = Total em minutos de disponibilidade previstas para todos os VDB's disponibilizados (24hx 60 min. x qtd de VDB's disponibilizados x n°dias mês). |
|--|--|---|

*A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

** medidos conforme período de faturamento.

6.3 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programa ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio DEMANDANTE ou terceiros, por erros de operação do próprio DEMANDANTE.

6.4 O descumprimento do indicador acima definido, ensejará a aplicação de um percentual de redução no valor do serviço inadimplido no período apurado, conforme tabela a seguir:

| COD | INDICADOR | META | AVALIAÇÃO | PENALIDADE |
|-------|--------------------------------------|------|-----------|----------------|
| NS.01 | Disponibilidade de acesso ao serviço | 98% | Mensal | Desconto de 2% |

6.5 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas comunicadas com antecedência de 48 horas.

6.6 Eventuais descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço incidirão apenas sobre o valor da parcela inadimplida do serviço.

6.7 A discriminação dos descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço será informada no relatório de ateste.

6.8 Os valores das faturas serão líquidos, contemplando o desconto por descumprimento de nível mínimo de serviço.

6.9 Para validação do NMS, serão consideradas justificadas no período de apuração, as indisponibilidades decorrentes das situações a seguir:

- As janelas de intervenções programadas dentro do horário de funcionamento do serviço;
- Períodos de manutenção e paradas programadas acordadas entre o SERPRO e a DEMANDANTE;
- Motivos de força maior e naturais sem a governança do SERPRO;
- Tempo de tratamento de incidentes que dependam de informações adicionais da DEMANDANTE;
- Ocorrência de falha de qualquer dos recursos físicos do ambiente do DEMANDANTE.

6.10 Observações:

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

- a) Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pela CONTRATANTE para negociação de prazo, segundo as características de cada situação.
- b) As janelas de manutenção acordadas entre as partes não deverão ocasionar redução na disponibilidade do serviço. Para aferição do ANS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade do SERPRO.
- c) As manutenções dos equipamentos ou paradas programadas no serviço deverão ser negociadas, devendo ocorrer preferencialmente fora do horário comercial, e não serão contabilizadas como tempo de indisponibilidade.

7. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

7.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico, pela contratante para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato.

7.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento.

7.3 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CONTRATANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

7.4 Caso haja algum desvio, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

7.5 Ao final do atendimento o CONTRATANTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

7.6 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

| Severidade | Descrição | Tipo de Atendimento |
|------------|---|---------------------|
| Alta | Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente. | Remoto |
| Média | Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de chamado de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 2° e 3° níveis de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação. | Remoto |
| Baixa | Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de | Remoto |

ANEXO C - SOLUÇÃO ANALÍTICA

| | | |
|--|---|--|
| | chamado de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 2° e 3° nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação. | |
|--|---|--|

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

| Canais de Atendimento | Endereço | Descrição |
|------------------------------------|---|--|
| Formulário WEB | https://cssinter.serpro.gov.br/SCCDPortalWEB/pages/dynamicPortal.jsf?ITEMNUM=2562 | Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço contratado: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço. |
| E-mail (Central de Serviços - CSS) | css.serpro@serpro.gov.br | Em caso de indisponibilidade dos canais acima, você poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none">● Nome, CPF, CEP, Município, UF e Telefone do usuário solicitante● CNPJ da Empresa (se for o caso)● Nome do Serviço● Descrição da Solicitação |

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições técnicas e comerciais para a prestação do serviço de Consultoria.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

2.1.1 Serviço prestado por especialista ou grupo de especialistas, com experiência e qualificação para desenvolvimento de projetos, identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimentos e métodos em TI, de forma a apresentar soluções e recomendar ações.

2.2 Características

2.2.1 A CONTRATADA poderá realizar consultoria em atividades como elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas.

2.2.2 A CONTRATADA deverá realizar Consultoria Técnica somente com pedido explícito dos gestores técnicos da contratante.

2.2.3 O prazo de entrega variará conforme o tipo de consultoria e o escopo definido pela contratante.

2.3 Tipos de Consultoria

2.3.1 Serviço de Análise de Solução: Serviço destinado à análise de regras de negócio implementadas em solução de TI pela CONTRATANTE e mantida pela CONTRATADA.

2.3.2 Elaboração de Pré-projeto: Consiste na elaboração de uma proposta de projeto que visa oferecer uma solução para uma necessidade, geralmente atendida com a definição de um novo sistema. A proposta deve conter os requisitos e funcionalidades a serem desenvolvidos e a proposta de arquitetura a ser implementada.

2.3.3 Consultoria como Treinamento: Consiste na construção de soluções educacionais para os serviços contemplados no projeto básico

2.4 Tipos de Atividades de Consultoria

2.4.1 Serviço de análise de solução e pré-projeto.

2.4.2 Análise e especificação técnica da solução de TI.

2.4.3 Apoio à análise de viabilidade e à estruturação de soluções de TI.

2.4.4 Avaliação de impacto de negócio entre fronteiras e sistemas mantidos pela CONTRATADA.

2.4.5 Elaboração de material referente à capacitação a ser realizada.

2.4.6 Apresentações do funcionamento dos sistemas ou esclarecimentos de dúvidas pontuais em local previamente acordado com a CONTRATANTE.

ANEXO D - CONSULTORIA TÉCNICA

2.4.7 Orientação por telefone, e-mail ou presencial e deve visar a capacitação e provimento do conhecimento necessário para plena utilização dos sistemas desenvolvidos pela CONTRATADA.

2.4.8 Elaboração de projetos;

2.4.9 Elaboração de pareceres ou especificações técnicas;

2.4.10 Realização de prospecção e definição de modelos tecnológicos;

2.4.11 Realização de análise de vulnerabilidade em aplicações;

2.4.12 Realização de testes em requisitos não funcionais solicitados pela CONTRATANTE;

2.4.12 Demais atividades não mensuráveis em Ponto de Função, conforme definido pelo SISP;

2.4.13 Análise de Solução, compreendendo a análise e especificação técnica de soluções de TI, apoio a análise de viabilidade e à estruturação de soluções de TI e avaliação de análise de impacto, relacionada às funcionalidades dos Sistemas;

2.4.14 Arquitetura de Soluções, compreendendo a avaliação das diversas tecnologias/software, padrões de mercado e recomendação de utilização no processo de desenvolvimento da solução, no domínio dessa tecnologia e na definição dos padrões a adotar, para auxiliar a CONTRATANTE na identificação e utilização das melhores soluções em Tecnologia da Informação.

2.4.15 Consultoria para repasse de conhecimento, compreendendo o processo de auxílio na criação de portfólio de soluções em TI e/ou busca de soluções tecnológicas de interesse da CONTRATANTE.

2.4.16 Mapeamento, análise e documentação dos fluxos de dados e regras de negócio associadas;

2.4.17 Criação, validação, ajuste, implantação e redesenho dos processos de extração, transformação e carga dos dados;

2.4.18 Análise e propostas de melhoria das soluções analíticas em produção;

2.4.19 Estruturação, elaboração e adequação de painéis para descoberta de dados;

2.4.20 Criação, validação, ajuste e implantação de modelos de mineração de dados;

2.4.21 Avaliação e aprimoramento da qualidade dos dados (data quality);

2.5 Condições para Provimento do Serviço de Consultoria

2.5.1 Todos os serviços contemplados neste anexo deverão ser solicitados por meio de Ordens de Serviço (OS) ou demandas emitidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, conforme contrato firmado.

2.5.2 Após o recebimento da Ordem de Serviço ou demanda da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá discriminar o que será executado, a quantidade de horas de consultoria estimada e o prazo de execução do serviço solicitado, conforme dados do contrato e informar à CONTRATANTE.

2.5.2.1 A descrição dos serviços apresentada pela CONTRATADA ficará condicionada à aceitação formal, por parte da CONTRATANTE.

2.5.3 Após o aceite formal da CONTRATANTE, a Ordem de Serviço ou demanda será executada pela CONTRATADA, apresentando a estimativa detalhada de horas de Consultoria.

ANEXO D - CONSULTORIA TÉCNICA

2.5.4 Caso seja identificada alteração da complexidade ou do escopo da demanda inicialmente estimada, a CONTRATADA informará a nova estimativa de horas necessárias para atendimento e submeterá nova aprovação formal.

2.5.5 Para fins de ateste e respectivo faturamento dos serviços prestados, será enviado à CONTRATANTE relatório com o detalhamento das atividades efetivamente realizadas e o total de horas.

2.6 Da Consultoria como Treinamento

2.6.1 Escopo e Modalidade

2.6.1.1 O treinamento a ser ministrado poderá ser por meio de cursos disponíveis no catálogo da CONTRATADA e sua realização poderá ser presencial e/ou à distância (EAD).

2.6.1.2 Os cursos devem visar a continuidade dos trabalhos exercidos pela CONTRATANTE e serão disponibilizados conforme demanda.

2.6.1.3 Os serviços somente deverão ser executados mediante abertura de ordem de serviço/demanda, cuja orçamentação deverá ser previamente aprovada. A orçamentação deverá apresentar a carga horária necessária à sua execução com esforço mensurado em horas combinado com a especificação de produtos e serviços a serem entregues, de forma que o pagamento estará diretamente relacionado ao produto ou serviço entregue, em conformidade com as especificações previamente acordadas entre as partes.

2.6.2 O escopo deste serviço contempla:

2.6.2.1 Construção de soluções educacionais para os serviços contemplados no projeto básico, consistindo em:

2.6.2.1.1 Planejamento educacional, elaboração de conteúdo, caso aplicável, e construção da respectiva solução educacional, na modalidade presencial ou EAD, no domínio de conhecimento de determinado tema relacionado a um sistema desenvolvido pela CONTRATADA;

2.6.2.1.2 Para a modalidade presencial, os produtos desse serviço são: a elaboração do planejamento educacional (apresentação do curso, conteúdo programático, carga horária, metodologia, atividades a serem desenvolvidas e recursos instrucionais a serem utilizados), e elaboração do modelo do material didático para os treinamentos (slides a serem apresentados, guias com passo a passo para serem utilizados pelos alunos durante os treinamentos);

2.6.2.1.3 Para a modalidade EAD, poderão ser produzidos conteúdos educacionais em formatos diversos, a depender da demanda da CONTRATANTE e dos objetivos educacionais a serem atingidos;

2.6.2.1.4 Adequação de Conteúdo Educacional à Modalidade EAD, que consiste em:

2.6.2.1.5 Adequação de conteúdos à metodologia, didática, recursos, suportes e estruturação próprios da modalidade EAD;

2.6.2.1.6 Criação de ilustrações, implementação web, programação visual, captura de telas e criação de tutoriais que simulam a navegação em sistemas, elaboração de vídeos restritos a screencasts, que são filmes feitos a partir de telas capturadas de alguma operação feita no computador, edição de sons e imagens que irão compor o conteúdo do curso, bem como sua publicação web; e

ANEXO D - CONSULTORIA TÉCNICA

2.6.2.1.7 Manutenção e evolução dos cursos já existentes, sendo indispensável a abertura de nova demanda, caso o termo de aceite da solução educacional produzida já tenha sido emitido pela CONTRATANTE.

2.6.2.1.8 A CONTRATADA deverá garantir que o profissional responsável pela execução do serviço tenha qualificação técnica necessária e experiência mínima 3 anos na área de tecnologia da informação.

2.6.2.2 Treinamento presencial, que consiste em:

2.6.2.2.1 Fornecimento de horas disponíveis de instrutor do quadro técnico da CONTRATADA.

2.6.2.2.2 Tutoria, que consiste em:

2.6.2.2.3 Monitoramento do acesso dos alunos no ambiente virtual de aprendizagem;

2.6.2.2.4 Acompanhamento pedagógico e mediação da aprendizagem em atividades síncronas e assíncronas;

2.6.2.2.5 Avaliação formativa e somativa dos alunos durante as atividades síncronas e assíncronas previstas no curso;

2.6.2.2.6 Encaminhamento de feedbacks aos alunos através das ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem;

2.6.2.2.7 A atividade de tutoria também poderá ser realizada pela CONTRATANTE, principalmente em cursos para os quais disponham de pessoas com conhecimento sobre o tema;

2.6.2.2.8 As turmas com serviço de tutoria devem considerar o número de alunos indicados no planejamento educacional.

2.6.2.3 Cursos EAD do Catálogo da Universidade Corporativa da CONTRATADA, que consiste em:

2.6.2.3.1 Contratação de cursos EAD do catálogo da CONTRATADA, que precederá de negociação junto à CONTRATANTE;

2.6.2.3.2 Realização de cursos já disponíveis na CONTRATADA, que podem ser utilizados para treinamento de alunos da CONTRATANTE com suporte técnico permanente da CONTRATADA.

2.6.2.4 Gestão de Escola, que consiste em:

2.6.2.4.1 Gerir inscrição, matrícula, acompanhamento da situação dos alunos e fornecimento de logins e senhas, responder questionamentos diversos, emitir certificados de conclusão do curso, enviar mensagens diversas aos alunos, realizar a gestão das turmas de alunos e elaborar o relatório final do curso.

2.6.2.5 A logística para realização de treinamentos presenciais é de responsabilidade da CONTRATANTE, o que compreende, não se limitando a:

2.6.2.5.1 Realizar as inscrições dos alunos;

2.6.2.5.2 Prover o local para realização do treinamento;

2.6.2.5.3 Prover o material didático necessário;

ANEXO D - CONSULTORIA TÉCNICA

2.6.2.5.4 Fornecer as fichas de avaliação; e

2.6.2.5.5 Fornecer a lista de presença.

2.6.2.6 Os cursos realizados devem ser avaliados por alunos e tutores ou instrutores através de ficha de avaliação para a modalidade presencial ou entrevista de opinião para a modalidade EAD, cujos resultados serão organizados em relatórios e encaminhados à CONTRATANTE para análise, acompanhamento e aceite.

2.6.2.7 Na modalidade presencial as fichas de avaliação da Modalidade Presencial deverão considerar os seguintes aspectos:

2.6.2.7.1 Objetivo

2.6.2.7.2 Instrutores

2.6.2.7.3 Conteúdo programático

2.6.2.7.4 Carga Horária

2.6.2.7.5 Participante

2.6.2.8 Na modalidade EAD, a entrevista de opinião deverá considerar os seguintes aspectos:

2.6.2.8.1 Atividades práticas;

2.6.2.8.2 Atuação da tutoria;

2.6.2.8.3 Carga horária;

2.6.2.8.4 Conteúdo;

2.6.2.8.5 Interação dos alunos entre si e com os professores ou tutores;

2.6.2.8.6 Metodologia; e

2.6.2.8.7 Recursos instrucionais

2.6.2.9 A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a disponibilização do currículo dos instrutores ou tutores, destacando os conhecimentos relativos ao conteúdo e à experiência como instrutor ou tutor, tanto para a modalidade presencial quanto para a modalidade EAD.

2.6.2.10 São artefatos a serem entregues e/ou validados pela CONTRATANTE, para a modalidade EAD, podendo ser solicitados outros, a critério da CONTRATADA:

- a. Documento de especificação de demanda;
- b. Manuais de sistemas, caso aplicável;
- c. Conteúdos educacionais, caso aplicável;
- d. Termo de aceite.

3. VOLUME E ITEM FATURÁVEL

| Item Faturável | Descrição do IFA | Unidade de Medida |
|----------------|------------------|-------------------|
|----------------|------------------|-------------------|

ANEXO D - CONSULTORIA TÉCNICA

| | | |
|---------------------|--|------|
| Consultoria Técnica | Serviço prestado com o objetivo de apresentar soluções, recomendar ações e prestar auxílio na implementação de propostas técnicas. | Hora |
|---------------------|--|------|

3.1 O consumo dos serviços está baseado em estimativas e o valor a ser pago mensalmente poderá variar de acordo com a quantidade consumida. Os valores do serviço estão descritos no Anexo E - Volumes e Preços.

4. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

4.1 Nível de Serviço para Consultoria Técnica

4.1.1 Indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço.

| Indicadores de Serviço de Consultoria Técnica | | | | | | |
|---|--|--|---|---------------------------------|--|--|
| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
| IAFP | Produtos de Consultorias Técnicas entregues no Prazo | Número de demandas de assessoria técnica com produtos entregues no prazo | $IAFP = [QFP / QTD] \times 100\%$ onde: QFP = Quantidade de Assessorias Técnicas com produtos entregues no prazo no mês QTD = Quantidade total de Assessorias Técnicas com entregas prevista no mês | Homologação do Produto no Prazo | Até 20% (dez por cento) das Demandas entregues no mês fora do prazo. | De 1 até 10 dias de atraso, desconto de 1 % no valor da demanda. |
| | | | | | | De 11 até 20 dias de atraso, desconto de 1,5 % no valor da demanda. |
| | | | | | | Acima de 21 dias de atraso, desconto de 2% no valor da demanda. |
| | | | | | | Observação: os descontos acima incidem apenas sobre as demandas que ultrapassarem o limite de tolerância |

4.2 Nível de Serviço para Consultoria como treinamento

4.2.1 Indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço.

| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
|-------|-----------|-----------|--------------------|----------|------------|----------|
|-------|-----------|-----------|--------------------|----------|------------|----------|

ANEXO D - CONSULTORIA TÉCNICA

| | | | | | | |
|------|--|--|--|---|---|--|
| IATA | índice dos Resultados das Avaliações das Capacitações pelos Usuários | Percentual de capacitações com avaliação nos quesitos bom e muito bom no mês | $IATA = [QAA / QTD] \times 100$ onde: QAA = Quantidade de capacitações com avaliação fora dos quesitos bom e muito bom QTD = Quantidade total de capacitações realizados no mês | Relatório contendo a avaliação final do curso, onde os usuários avaliam conteúdo, carga horária e o instrutor | Até 20% das avaliações no mês fora dos quesitos bom e muito bom | 10% (dez por cento) do valor do serviço prestado quando a tolerância for extrapolada |
|------|--|--|--|---|---|--|

4.3 Não será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência de indisponibilidade que ocorrer por motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

5. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços serão atestados formalmente pela CONTRATANTE, a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados referente ao período de apuração, com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

5.2 Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá emitir as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados e eventuais acertos serão realizados no mês subsequente.

5.3 Para efeito de acompanhamento e ateste, deverá ser encaminhado mensalmente à CONTRATANTE:

5.3.1 Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor.

6. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa da CONTRATANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá à CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

6.2 A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pela CONTRATANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

ANEXO E - VOLUMES E PREÇOS

| ID | SERVIÇO | Total estimado 12 meses |
|--------------|---|--------------------------|
| 1 | DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOTFTWARE | R\$ 6.447.280,59 |
| 2 | HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI | R\$ 10.488.428,77 |
| 3 | SOLUÇÃO ANALÍTICA | R\$ 1.236.626,28 |
| 4 | CONSULTORIA | R\$ 362.400,00 |
| TOTAL | | R\$ 18.534.735,64 |

| ID | ANEXO | SERVIÇO | Descrição | Unidade de Medida | Valor Unitário | Volume Mensal | Valor Mensal | Volume estimado 12 meses | Valor estimado 12 meses |
|---|-------|--|---|-------------------|----------------|---------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 | A | DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA | Construção e Manutenção de Software (sob demanda) | PF | R\$ 2.175,93 | | sob demanda | 2.963 | R\$ 6.447.280,59 |
| Total Desenvolvimento e Manutenção de Software | | | | | | | sob demanda | | R\$ 6.447.280,59 |

| ID | ANEXO | SERVIÇO | Descrição | Unidade de Medida | Valor Unitário | Volume Mensal | Valor Mensal | Volume estimado 12 meses | Valor estimado 12 meses |
|--|-------|---|--|-------------------|----------------|---------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2 | B | HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI | Hospedagem e Sustentação - Autocontrole com atendimento a usuários | Parcela Mensal | R\$ 109.648,53 | 1 | R\$ 109.648,53 | 12 | R\$ 1.315.782,36 |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Hub Laboratorial | Parcela Mensal | R\$ 28.262,39 | 1 | R\$ 28.262,39 | 12 | R\$ 339.148,68 |
| | | | Hospedagem e Sustentação - PGA | Parcela Mensal | R\$ 304.828,95 | 1 | R\$ 304.828,95 | 12 | R\$ 3.657.947,40 |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Sipeagro | Parcela Mensal | R\$ 113.103,37 | 1 | R\$ 113.103,37 | 12 | R\$ 1.357.240,44 |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Shiva | Parcela Mensal | R\$ 204.187,83 | 1 | R\$ 204.187,83 | 12 | R\$ 2.450.253,96 |
| | | | Hospedagem e Sustentação - Serviços Especiais | Parcela Mensal | Sob demanda | | | | R\$ 1.368.055,93 |
| Total Produção de Solução de TI | | | | | | | R\$ 760.031,07 | | R\$10.488.428,77 |

| ID | ANEXO | SERVIÇO | Descrição | Unidade de Medida | Valor Unitário | Volume Mensal | Valor Mensal | Volume estimado 12 meses | Valor estimado 12 meses |
|----|-------|---------|--|-------------------|----------------|---------------|--------------|--------------------------|-------------------------|
| | | | GovData - Cruzamento e análise de informações (básica) - 3 T | Fixo Mensal | R\$ 30.000,00 | 1 | R\$30.000,00 | 12 | R\$360.000,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full/Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Franquia mínima até 30 GB | GB | R\$ 1.391,40 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 01 - De 30 até 99,9 GB | GB | R\$ 46,38 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 02 - De 100 GB a 299 GB | GB | R\$ 43,38 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 03 - De 300 GB a 699 GB | GB | R\$ 38,88 | 500 | R\$19.440,00 | 500 | R\$19.440,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 04 - De 700 GB a 999 GB | GB | R\$ 33,38 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 05 - De 1.000 GB a 4.999 GB | GB | R\$ 27,88 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 06 - De 5.000 GB a 9.999 GB | GB | R\$ 22,38 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 07 - De 10.000 GB a 14.999 GB | GB | R\$ 16,88 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 08 - De 15.000 GB a 19.999 GB | GB | R\$ 11,38 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 09 - De 20.000 GB a 24.999 GB | GB | R\$ 5,88 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 10 - Acima de 25.000 GB | GB | R\$ 2,79 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Anual | GB | R\$ 46,38 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------------------|--|-------------------|----------------|--------------|-----------------------|------------------------|----------------|
| 3 | C | SOLUÇÃO ANALÍTICA | PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Mensal | GB | R\$ 52,26 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Semanal | GB | R\$ 61,03 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Diária | GB | R\$ 71,09 | 50 | R\$3.554,50 | 600 | R\$42.654,00 |
| | | | PSA - Acesso a Ferramentas Externas | Parcela Mensal | R\$ 20.114,00 | 1 | R\$20.114,00 | 12 | R\$241.368,00 |
| | | | GovData - Painei - Visualizador - Faixa 1 - De 1 a 10 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 462,85 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Visualizador - Faixa 2 - De 11 a 20 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 441,81 | 20 | R\$8.836,20 | 240 | R\$106.034,40 |
| | | | GovData - Painei - Visualizador - Faixa 3 - De 21 a 50 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 420,77 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Visualizador - Faixa 4 - De 51 a 100 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 399,73 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Visualizador - Faixa 5 - acima de 100 usuários | Por usuário | R\$ 378,69 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Desenvolvedor - Faixa 1 - De 1 a 10 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 1.500,00 | 3 | R\$4.500,00 | 36 | R\$54.000,00 |
| | | | GovData - Painei - Desenvolvedor - Faixa 2 - De 11 a 20 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 1.350,00 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Desenvolvedor - Faixa 3 - De 21 a 50 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 1.250,00 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Desenvolvedor - Faixa 4 - De 51 a 100 usuários - Mercado Público | Por usuário | R\$ 1.100,00 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | GovData - Painei - Desenvolvedor - Faixa 5 - acima de 100 usuários | Por usuário | R\$ 1.000,00 | 0 | R\$0,00 | 0 | R\$0,00 |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 50.000 milheiros de linhas | Pacotes/Milheiros | R\$ 15.043,33 | 1 | R\$ 15.043,33 | 12 | R\$ 180.519,96 |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 150.000 milheiros de linhas | Pacotes/Milheiros | R\$ 36.104,41 | 0 | R\$ - | 0 | R\$ - |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 500.000 milheiros de linhas | Pacotes/Milheiros | R\$ 96.278,78 | 0 | R\$ - | 0 | R\$ - |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 2.000.000 milheiros de linhas | Pacotes/Milheiros | R\$ 308.091,68 | 0 | R\$ - | 0 | R\$ - |
| | | | Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Milheiro Excedente | Pacotes/Milheiros | R\$ 0,26 | 1000 | R\$ 260,00 | 12.000 | R\$ 3.120,00 |
| | | | Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Pacote de 50.000 Milheiros de linhas | Pacotes/Milheiros | R\$ 18.804,16 | 1 | R\$ 18.804,16 | 12 | R\$ 225.649,92 |
| Dados como Serviço - Órgãos Governamentais - Milheiro Excedente | Milheiros Excedente | R\$ 0,32 | 1000 | R\$ 320,00 | 12.000 | R\$ 3.840,00 | | | |
| Total Serviço Solução Analítica - AUTOCONTROLE | | | | | | | R\$ 120.872,19 | R\$1.236.626,28 | |

| ID | ANEXO | SERVIÇO | Descrição | Unidade de Medida | Valor Unitário | Volume Mensal | Valor Mensal | Volume estimado 12 meses | Valor estimado 12 meses |
|--|-------|---------------------|-----------|-------------------|----------------|---------------|--------------|--------------------------|-------------------------|
| 4 | D | CONSULTORIA TÉCNICA | | Hora | R\$ 453,00 | | Sob demanda | 800 | R\$ 362.400,00 |
| Total Serviço Atendimento Especializado | | | | | | | | | R\$ 362.400,00 |

* O volume é estimado, consumo mediante demanda.

| | |
|--------------------|-------------------------|
| Total Geral | R\$18.534.735,64 |
|--------------------|-------------------------|

| ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO - ANÁLISE COMPARATIVA DOS SERVIÇOS | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|
| Descrição do Serviço de forma análoga | Contrato DNIT 178/2021 | | | CONTRATO Nº 826/2020 INCRA | | | CONTRATO CGU 04/2021 | | | Média/PF (R\$) |
| | qtde | valor unitário médio | Total | PFs | valor unitário Médio | valor total | PFs | valor unitário médio | valor total | |
| Desenvolvimento | 6000 | R\$2.175,93 | R\$13.055.580,00 | 7570 | R\$2.175,93 | 16.471.790,10 | 200 | R\$2.175,93 | 435.186,00 | 2.175,93 |
| Descrição do Serviço de forma análoga | CONTRATO MINFRA 10/2020 | | Contrato COAF 01/2020 | | | CONTRATO Nº 826/2020 INCRA | | | Média/ Mensal (R\$) | |
| | Sistemas | Valor Mensal | Valor Médio por Sistemas | Sistemas | Valor Mensal | Valor Médio por Sistemas | Sistemas | Valor Mensal | | Valor Médio por Sistemas |
| Hospedagem e Sustentação | 14 | R\$ 9.751.961,59 | R\$ 696.568,69 | 3 | R\$ 660.336,95 | R\$ 220.112,32 | 7 | R\$ 1.360.426,84 | R\$ 194.346,69 | 370.342,56 |

| Cotação Serpro - Mapa | | |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
| PF | Total | Valor unitário |
| 2963 | R\$6.447.280,59 | R\$2.175,93 |
| Sistemas | Total/ anual | Valor Médio por Sistemas |
| 6 | R\$10.488.428,77 | R\$145.672,62 |

| Descrição do Serviço de forma análoga | CONTRATO MINFRA 10/2020 | | | IBAMA 40/2020 | | | Contrato nº 43/2019 - MEcon | | | Média/ Mensal (R\$) | Média/ Mensal da solução (R\$)** |
|---------------------------------------|---|--|---------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|
| | qtde(Mês) | Valor mensal médio | Total | qtde(Mês) | Valor mensal médio | Total | qtde (Mês) | Valor mensal médio | Total | | |
| Solução Analítica (DataLake) | Gov Data - Cruzamento e análise (básica) 3T | 12 | R\$ 30.000,00 | R\$ 360.000,00 | 12 | R\$ 30.000,00 | R\$ 360.000,00 | 12 | 673.894,93 | 8.086.739,16 | 30.000,00 |
| | CONTRATO MINFRA 10/2020 | | | IBAMA 40/2020 | | | Média/ Mensal (R\$) | | | | |
| | PSA Acesso à Ferramentas Externas* | qtde(Mês) | Valor mensal médio | Total | qtde | Valor mensal | Total | | | | 31.670,61 |
| | | 12 | R\$ 39.341,21 | R\$ 472.094,52 | 12 | R\$ 24.000,00 | R\$ 288.000,00 | | | | |
| | CONTRATO MINFRA 10/2020 | | | IBAMA 40/2020 | | | Média/ Mensal (R\$) | | | | |
| | Gov Data - Acessos Dashboards | qtde(Mês) | Valor mensal médio | Total | qtde(Mês) | Valor mensal | Total | | | | 23.221,19 |
| | | 12 | R\$ 9.341,21 | R\$ 112.094,52 | 12 | R\$ 37.101,16 | R\$ 445.213,92 | | | | |
| | PSA Ingestão | O serviço de ingestão não é mensurado separadamente nesses contratos | | | | | | | | | Média/ Mensal (R\$) |
| | | | | | | | | | | | - |
| | CONTRATO MINFRA 10/2020 | | | Contrato nº 43/2019 - MEcon | | | Média/ Mensal (R\$) | | | | |
| Dados como Serviços | qtde | Valor mensal médio | Total | | | | 106.558,59 | | | | |
| | 12 | 21.304,16 | 255.649,92 | | | | | | | | |
| Total | 12 | 99.986,58 | 1.199.838,96 | 12 | 91.101,16 | 1.093.213,92 | 12 | 865.707,94 | 8.086.739,16 | 352.265,23 | |

*Para comparativo do item PSA acesso à ferramenta externas, que será utilizado para extrações de dados pelo Mapa, utilizou-se dos serviços que se assemelha no contrato do MINFRA (Serviços de Cópias de bases) e no caso do contrato do IBAMA utilizou-se do serviço GovData - Atualização Diária.

**Por se tratar de uma solução que é estruturada de acordo com a necessidade de cada órgão, não foi possível comparar item a item. Assim, visando complementar a análise, apoiou-se também no valor médio mensal da solução.

| Qtde | Total | Valor médio mensal | Média/ Mensal (R\$) |
|------|------------------------|-----------------------|---------------------|
| 12 | R\$360.000,00 | R\$30.000,00 | 103.052,19 |
| Qtde | Total | Valor médio mensal | |
| 12 | R\$241.368,00 | R\$20.114,00 | |
| Qtde | Total | Valor médio mensal | |
| 12 | R\$160.034,40 | R\$ 13.336,20 | |
| Qtde | Total | Valor médio mensal | |
| 12 | R\$62.094,00 | R\$ 5.174,50 | |
| Qtde | Total | Valor médio mensal | |
| 12 | R\$413.129,88 | R\$ 34.427,49 | |
| 12 | R\$1.236.626,28 | R\$ 103.052,19 | |

| Descrição do Serviço de forma análoga | Contrato DNIT 178/2021 | | | CONTRATO Nº 826/2020 INCRA | | | CONTRATO CGU 04/2021 | | | Média/ Mensal (R\$) |
|---------------------------------------|------------------------|--------------------|------------|----------------------------|--------------------|------------|----------------------|--------------------|------------|---------------------|
| | qtde | Valor mensal médio | Total | qtde | Valor mensal médio | Total | qtde | Valor mensal médio | Total | |
| Consultoria Técnica | 450 | 453,00 | 203.850,00 | 600 | 453,00 | 271.800,00 | 1260 | 453,00 | 570.780,00 | 453,00 |

| Qtde | Total | Valor unitário |
|------|----------------------|-------------------|
| 800 | R\$362.400,00 | R\$ 453,00 |

Total R\$18.534.735,64



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

TI - ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS Nº 25/2022/CGPTI/DEGES/SDA/MAPA

PROCESSO Nº 21000.044609/2021-01

1. IDENTIFICAÇÃO

| | | | |
|--------------------------------------|-----|-----|---------|
| Nº da OS / OFB: | | | |
| Data de Emissão: | | | |
| Emergencial: | () | Sim | () Não |
| Área Requisitante da Solução: | | | |
| Nome do Projeto: | | | |
| Sigla: | | | |
| Contratada: | | | |
| Contrato nº: | | | |

2. ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES

| Id | PRODUTO / SERVIÇO | MÉTRICA | QUANTIDADE | PREÇO |
|---------------|-------------------|---------|------------|-------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| TOTAL: | | | | |

3. INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

3.1. Digite aqui o texto... .. .

3.2. Digite aqui o texto... .. .

4. CRONOGRAMA

| Id | TAREFA | INÍCIO | FIM |
|----|--------|--------|-----|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

5. DOCUMENTOS ENTREGUES

5.1. Digite aqui o texto... .. .

5.2. Digite aqui o texto... .. .

6. DATAS E PRAZOS

| | |
|--|--|
| Data Prevista para Início dos Produtos/Serviços: | |
| Data Prevista para Entrega dos Produtos/Serviços: | |
| Prazo Total do Contrato (com a garantia): | |

O presente documento segue assinado pelo Fiscal Requisitante da Solução, Gestor do Contrato e Preposto da Contratada.

Referência: Processo nº 21000.044609/2021-01

SEI nº 20071655

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO EM CONTRATO

Processo nº xxxxxxxxxxxx

O Ministério xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, sediado em xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx CEP xxxxxxxxxxxx, CNPJ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO, sediada na SGAN Quadra 601, Módulo V - Brasília-DF -CEP:70836-900, CNPJ nº 33.683.111/0001-07, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº xxxxxxxxx, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE e em observância ao referido Contrato e seus anexos;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo em Contrato, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 e à Lei nº 10.406/2002, Lei nº 13.709/2018 e Instrução Normativa SGD/SEDGGD/ME nº 1, de 04/04/2019 que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

1.2 A CONTRATANTE deverá observar durante a execução contratual, no que se refere a toda e qualquer informação recebida da CONTRATADA, igual zelo e observância do rol de cuidados elencados nas condições deste Termo.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1 Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1 Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2 Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de hipótese legal de sigilo, subdividida em:

i. Classificada: em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, à qual é atribuído grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pelo Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012; e

ii. Não Classificada: informações pessoais e aquelas não imprescindíveis para a segurança da sociedade e do Estado abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

2.1.3 Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

4.1.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

4.1.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

4.1.3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis; e

4.1.4. Forem independentemente desenvolvidas pela contratada, sem a utilização direta ou indireta de informações disponibilizadas durante a execução contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que

qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

- 5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
- 5.3. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.
- 5.4. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.
- 5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.
- 5.6. Quando formalmente solicitado, as INFORMAÇÕES deverão retornar ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes, no prazo acordado em contrato.
- 5.7. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.
- 5.8. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:
 - 5.8.1. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
 - 5.8.2. Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
 - 5.8.3. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

- 6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada em regular processo administrativo ou judicial, possibilitará a aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. As PARTES estabelecem que a receptora que inadimplir com a obrigação de não fazer indenizará a divulgadora nas perdas e danos que forem regularmente dimensionadas em consenso, ou, na sua falta, mediante a instauração de Ação Judicial para esse fim.

8. CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 8.1. Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.
- 8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.
- 8.3. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.
- 8.4. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:
- 8.4.1. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- 8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- 8.4.3. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- 8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- 8.4.5. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante Termo aditivo firmado pelas partes;
- 8.4.6. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- 8.4.7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL; e

8.4.8. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9. CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Brasília-DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

9.2. E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo em Contrato assinado eletronicamente pelas partes.

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE
SIGILO EM CONTRATO**

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/20__, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura