



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

DECLARAMOS, que a empresa THS Tecnologia Informação e Comunicação, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 10.757.593/0001-99, prestou serviços em nossa instituição no período de 01/03/2023 até a presente data, envolvendo a prestação de serviços de:

- a) Prestação de serviço especializado de fábrica de software, incluindo a análise, desenvolvimento, construção, implantação, documentação, integração, sustentação, manutenção, testes de software e transferência de conhecimento seguindo a metodologia da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN;
- b) Para a gestão do desenvolvimento, foi utilizada, seguindo o padrão da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, a metodologia SCRUM;
- c) No desenvolvimento, foram utilizadas as tecnologias e ferramentas abaixo listadas:
 - i. Java, JSF, Spring e Spring Boot;
 - ii. PL/SQL;
 - iii. Node;
 - iv. Gerenciamento de Banco de dados Oracle;
 - v. Angular;
 - vi. Docker;
 - vii. Arquitetura de microsserviços;
 - viii. Gerenciamento de Identidades - Keycloak;
 - ix. Git / Gitlab.

Ademais, informamos que o serviço prestado pela acima mencionada surtiu os efeitos por nós esperados de forma satisfatória, não havendo nada que desabone a empresa, tendo sido atendidos os níveis de serviço acordados.

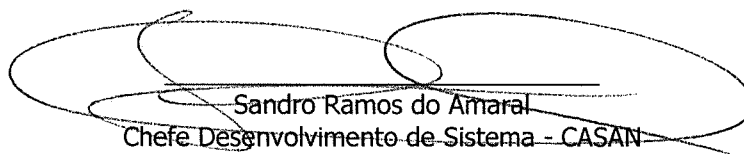
Atestamos ainda a situação dos profissionais abaixo, conforme especificado:

- **Robério Teles**, atuando como Preposto e Gerente de Projetos;
- **Leo Kenzley**, atuando como Líder Técnico e desenvolvedor Full Stack Sênior;
- **Jorge Lucas e Hugo Brendow**, atuando como desenvolvedores Full Stack Sênior;
- **Lucas Silva**, atuando como desenvolvedor Full Stack Pleno;
- **Igor Oliveira Bitarães**, atuando como desenvolvedor Frontend.

Nº do contrato: STE Nº 2712/2023

Contrato com um total de 19.000 (dezenove mil) HST contratadas.

Florianópolis, 06 de junho de 2024.


Sandro Ramos do Amaral
Chefe Desenvolvimento de Sistema - CASAN

TERMO DE REFERÊNCIA

LOTE 01 - PRÉ-FÁBRICA DE SOFTWARE

1. OBJETO

Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços de elaboração, formalização e validação de requisitos; operacionalização do método de acompanhamento do desenvolvimento, homologação e implantação de sistemas; e apoio na fiscalização de contratos de desenvolvimento de sistemas; análise, mapeamento, formalização e diagnóstico de procedimentos internos (área meio e finalística) da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, com remuneração com pagamento fixo por sprint executada.

A empresa vencedora, durante a vigência do contrato, não poderá participar de nenhum processo licitatório ou execução contratual da CASAN que envolva desenvolvimento de sistemas.

2. JUSTIFICATIVA

A CASAN possui como missão “fornecer água tratada, coletar e tratar esgotos sanitários, promovendo saúde, conforto, qualidade de vida e desenvolvimento sustentável”, contribuindo de forma significativa para a vida dos catarinenses. Em seu planejamento estratégico, define como visão “ser reconhecida como empresa de excelência na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente e em saúde pública”.

A Companhia conta com uma robusta estrutura, executando um conjunto significativo de atividades relacionadas a diferentes processos. Ao todo são mais de 2.600 (dois mil e seiscentos) empregados, focados em possibilitar o atendimento direto aos clientes da empresa.

Para que seus objetivos estratégicos sejam alcançados, é imprescindível que a empresa busque aprimorar o serviço que presta a sociedade, por isso torna-se necessária a melhoria e padronização de seus processos com vistas ao aperfeiçoamento das áreas meio e finalística, através de ferramentas adequadas e eficazes para o aumento de desempenho e resultados de forma racional e técnica.

Além disso, é importante observar que a sociedade, mercado e governo vêm passando por uma intensa transformação digital. As empresas e órgãos públicos estão alterando seus processos e procedimentos para colocar em prática o *mindset* digital, para deixar de serem analógicos, reduzindo o uso de documentos físicos, alterando fluxos e processos para utilizar os benefícios de “ser digital”. Por este motivo, estão investindo cada vez mais em tecnologia.

Portanto, para viabilizar a modernização do CASAN, assegurar que a companhia adote as ações necessárias para a sua transformação digital e principalmente para que as ferramentas tecnológicas necessárias à implantação das ações do planejamento estratégico estejam disponíveis e operem de modo satisfatório, é de fundamental importância que os serviços de tecnologia da informação sejam também aprimorados e aperfeiçoados.

Por todo o exposto foi concebido o presente projeto, que possui como benefícios esperados:

- a) Apoio aos usuários e área de TI na formulação e elaboração de macro requisitos do sistema;
- b) Maior agilidade e celeridade na realização de estudos e especificações técnicas relacionadas a requisitos ou processos;
- c) Apoio para elaboração de “estórias” do usuário, o que formalizará as demandas dos usuários antes do envio para os times de desenvolvimento;
- d) Utilização de metodologia ágil (método Scrum) para gerenciamento dos projetos de desenvolvimento de sistemas;
- e) Apoio para geração de maior assertividade e celeridade na homologação das Sprints relacionadas aos projetos de desenvolvimento de sistemas;

- f) Apoio na fiscalização de contratos de desenvolvimento de sistemas;
- g) Difusão do conhecimento por meio das formações técnicas conceituais e metodológicas;
- h) Melhoria da gestão da CASAN com o mapeamento e aperfeiçoamento dos procedimentos da área meio e fim da companhia.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços previstos nesta contratação são apresentados a seguir:

ÁREAS	SERVIÇOS
Gestão de Processos	S1 – Estruturação da arquitetura de processos e priorização de processos críticos a serem trabalhados
	S2 – Modelagem da situação atual dos processos
	S3 – Análise do alinhamento entre a estratégia e a situação atual dos processos
	S4 – Análise de melhorias nos processos e sistemas
	S5 – Análise e proposição de estrutura organizacional
	S6 – Apoio na Análise Continuada de Custos
	S7 – Desenho da situação futura dos processos incorporando os resultados identificados durante a Análise de Processos
	S8 – Apoio ao monitoramento de desempenho de processos
	S9 – Controle de conformidade de processos
	S10 – Elaboração de Plano de Implementação do novo processo
	S11 – Apoio na execução do Plano de Implementação do novo processo e Gestão da Mudança
	S12 – Estruturação de Escritório de Processos
	S13 – Formação metodológica em BPMO
	S14 – Gestão da maturidade dos processos
	S15 – Apoio para fins de automação de processos na solução da CASAN
Especificação técnica	S16 – Elaboração de macro requisitos do sistema
	S17 – Estudos e especificações técnicas relacionadas a requisitos ou processos
	S18 – Elaboração de “estórias” do usuário
Gestão de projetos de desenvolvimento	S19 – Serviço de gestão (método ÁGIL)
	S20 – Serviço de homologação das Sprints
	S21 – Apoio na fiscalização de contratos de desenvolvimento de sistemas
Formação técnica conceitual e metodológica	S22 – Formação técnica conceitual e metodológica

3.2. A seguir são detalhados os serviços previstos nesta contratação:

3.2.1. SERVIÇO: S1 – Estruturação da arquitetura de processos e priorização de processos críticos a serem trabalhados

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar ambientação da equipe do projeto, através da apresentação dos principais conceitos em Cadeia de Valor e metodologia de trabalho	1) Apresentação em formato powerpoint dos principais conceitos em Cadeia de Valor e metodologia de trabalho a ser utilizada
2) Realizar reuniões de levantamento dos processos	2) Cadeia de Valor da área, com os processos classificados em Estratégicos, Finalísticos e de Suporte
3) Analisar os processos sob a ótica do valor agregado	

4) Classificar os processos em Estratégicos, Finalísticos e de Suporte 5) Construir a Cadeia de Valor 6) Realizar reuniões de homologação da Cadeia de Valor com os gestores da área 7) Aplicar método para priorização dos processos 8) Realizar reuniões de homologação da lista de processos priorizados	3) Lista de processos da área classificada por ordem de prioridade
---	--

3.2.2. SERVIÇO: S2 – Modelagem da situação atual dos processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões para coleta de informações para entendimento da situação atual dos processos 2) Construir mapas que representam a situação atual dos processos 3) Elaborar o SIPOC - Suppliers (Fornecedores) – Inputs (Entradas) – Process (Processo) – Outputs (Saídas) – Customer (Clientes) da situação atual do processo 4) Compreender objetivos e resultados esperados para a estratégia a partir do mapeamento dos processos 5) Identificar atividades, executores, informações relacionadas, normativos, legislação, modelos de documentos, sistemas utilizados e decisões tomadas pelos responsáveis no âmbito do processo 6) Realizar homologação dos entregáveis da etapa (mapas, SIPOC e relatórios de informações adicionais) junto à equipe técnica da CASAN.	1) Mapa da situação atual em notação BPMN detalhando de acordo com o necessário: atividades, executores, informações, normativos, legislações, sistemas e decisões 2) SIPOC - Suppliers (Fornecedores) – Inputs (Entradas) – Process (Processo) – Outputs (Saídas) – Customer (Clientes) da situação atual do processo

3.2.3. SERVIÇO: S3 – Análise do alinhamento entre a estratégia e a situação atual dos processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões para definição do(s) indicador(es) para mensuração da contribuição do processo para a estratégia 2) Construir planilha de indicadores e matriz de coleta de informações 3) Avaliar possibilidade de aumento do desempenho deste indicador, assim como seu devido impacto para a estratégia 4) Realizar reuniões contemplando as seguintes análises conforme descritas no CBOK: análise de ambiente de negócio e análise de interações com o cliente 5) Realizar reuniões para homologação da análise do alinhamento dos processos à estratégia e das metas definidas para os indicadores 6) Mediar encontros para avaliação e acompanhamento de indicadores de processos	1) Planilha de indicadores em formato Excel detalhando a periodicidade de acompanhamento do indicador, a forma de coleta das informações, o responsável pela coleta, a fórmula de cálculo do indicador, o objetivo da mensuração alinhada à estratégia e sua meta 2) Mediação de encontros para avaliação e acompanhamento de indicadores de processos

3.2.4. SERVIÇO: S4 – Análise de melhorias nos processos e sistemas

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões contemplando as seguintes análises conforme descritas no CBOK: análise de handoffs, análise de regras de negócio, análise de controles de processo, análise de sistemas de informação e análise de processos 2) Consolidar relatórios descrevendo os diagnósticos realizados 3) Realizar reuniões para homologação da análise qualitativa de melhorias nos processos 4) Analisar relações de precedência e relevância dentre as melhorias identificadas nas análises realizadas 5) Apresentar diagnósticos realizados e sugestão de priorização das melhorias 6) Homologar lista de melhorias priorizadas	1) Relatório e apresentação de análise de processos detalhando problemas identificados e soluções propostas 2) Matriz de Melhorias contendo o detalhamento das melhorias, bem como sua classificação quanto à prioridade

3.2.5. SERVIÇO: S5 – Análise e proposição de estrutura organizacional

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Analisar a estrutura organizacional da área sob os seguintes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das atribuições e responsabilidades entre as unidades • Avaliação da estrutura hierárquica da área e identificação dos profissionais lotados em cada unidade • Avaliação do ambiente legal • Avaliação do alinhamento da estrutura organizacional com a atual diretriz de gestão da unidade • Realizar benchmarking em relação a estruturas e atribuições semelhantes 2) Propor nova estrutura organizacional prescrevendo as atribuições de cada uma das unidades 3) Realizar entrevistas com grupo diretivo da área para debater e revisar a estrutura organizacional proposta 4) Realizar reuniões com grupo de profissionais específicos para detalhamento das interfaces entre áreas 5) Realizar reunião para validação da proposta da nova Estrutura Organizacional da área	1) Proposta de estruturação da área compreendendo a nomenclatura das unidades, nível hierárquico e relação de profissionais lotados em cada unidade

3.2.6. SERVIÇO: S6 – Apoio na Análise Continuada de Custos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Apoio na identificação e medição dos custos dos recursos utilizados nos processos 2) Identificar direcionadores de custo e traduzir os custos de recursos em custos de atividades 3) Identificar direcionadores e traduzir os custos de atividades no custo total do processo ou serviço 4) Analisar composição de custo do processo e serviços	1) Relatório da medição dos custos por atividade (Custeio ABC – Activity Based Costing), totalizando o custo do processo 2) Relatório da análise da composição dos custos dos processos

3.2.7. SERVIÇO: S7 – Desenho da situação futura dos processos incorporando os resultados identificados durante a Análise de Processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões para desenho da situação futura dos processos 2) Construir o mapa da situação futura dos processos 3) Construir manuais que detalhem o funcionamento da situação futura dos processos 4) Realizar reuniões para revisão dos mapas e manuais que representam a situação futura dos processos 5) Realizar reuniões para homologação dos mapas que representam a situação futura dos processos 6) Apresentar diagnósticos realizados e priorização das melhorias a serem implantadas 7) Estabelecer pontos de controle para os processos, definindo os critérios de conformidade de cada um deles 8) Homologar os pontos de controle e critérios de conformidade com as áreas envolvidas 9) Validar aderência do processo aos normativos e legislação vigente 10) Propor modelos de documentos, planilhas e outros instrumentos necessários para a melhoria de processos	1) Representação da situação futura em notação BPMN detalhando: atividades, executores, informações, normativos, legislações, sistemas, decisões e pontos de controle 2) Manual descritivo das atividades do processo da situação futura detalhando tarefas, regras específicas, pontos de controle e requisitos de conformidade. Este manual deve incluir regras de negócio e informações adicionais que complementam a descrição da situação futura dos processos

3.2.8. SERVIÇO: S8 – Apoio ao monitoramento de desempenho de processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões junto às áreas gestoras para acompanhamento e suporte na coleta de indicadores dos processos 2) Apoiar na interpretação dos valores obtidos na coleta dos indicadores frente às metas estabelecidas, avaliando sua tendência e necessidade de revisão 3) Realizar reuniões para identificação de melhorias contínuas, caso necessário 4) Realizar ajustes nos mapas e manuais do processo, caso necessário	1) Relatório com o desempenho dos indicadores 2) Melhorias contínuas identificadas visando atingir metas de desempenho não alcançadas 3) Mapas e manuais ajustados

3.2.9. SERVIÇO: S9 – Controle de conformidade de processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Apoiar as áreas gestoras na verificação do atendimento dos processos aos critérios de conformidade de cada um dos pontos de controle 2) Em caso de não conformidades, realizar reuniões junto às áreas responsáveis para estabelecer melhorias/ajustes visando o atendimento aos critérios de conformidade 3) Estruturar, revisar e manter procedimentos internos relacionados à auditoria e controle interno 4) Criação de rotinas para verificações internas 5) Criação de modelos de documentos para uso no controle interno	1) Procedimentos de controle de processos 2) Melhorias contínuas identificadas visando atender aos critérios de conformidade dos processos 3) Matriz de risco 4) Procedimentos de controle de processos revisados

6) Criação de manual com procedimentos do controle interno	
--	--

3.2.10. SERVIÇO: S10 – Elaboração de Plano de Implementação do novo processo

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Elaborar versão inicial do plano de implementação com o sequenciamento das ações propostas, considerando critérios de relevância, prazos e precedência lógica entre as ações 2) Realizar reuniões intermediárias de validação do plano de implantação, incorporando as contribuições oriundas dessas reuniões 3) Realizar reuniões para homologação do plano de implementação das melhorias que viabilizam o novo processo definido	1) Plano de Implementação contendo: etapas, subetapas, responsáveis, prazos e relacionamento com as análises realizadas

3.2.11. SERVIÇO: S11 – Apoio na execução do Plano de Implementação do novo processo e Gestão da Mudança

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Treinar os atores nos novos processos definidos 2) Realizar reuniões junto às áreas gestoras para acompanhamento e suporte na implementação do novo processo, identificando melhorias/ajustes necessários 3) Realizar ajustes nos mapas e manuais do processo 4) Atualizar andamento da implementação das melhorias no Plano de Implementação	1) Treinamento dos novos processos definidos relacionados ao Plano de Implementação 2) Relatórios de acompanhamento da implementação dos novos processos, explicitando possíveis ajustes de cronograma 3) Diagramas e manuais ajustados dos processos relacionados ao Plano de Implementação

3.2.12. SERVIÇO: S12 – Estruturação de Escritório de Processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Promover ambientação quanto à implantação do Escritório de Processos 2) Indicar métodos e Padrões para a gestão por processos 3) Analisar e propor posicionamento organizacional do Escritório de Processos com a definição de: missão, visão, crenças e valores 4) Definir papéis e responsabilidades, além dos perfis necessários para o Escritório 5) Definir portfólio detalhado dos serviços que a Unidade prestará e os produtos resultantes 6) Definir relações do Escritório com as demais áreas 7) Elaborar plano de comunicação da Unidade com as demais áreas da instituição 8) Elaborar plano de implantação do Escritório 9) Propor práticas para envolvimento e mobilização dos atores envolvidos nas iniciativas de reestruturação e modernização	1) Apresentação de ambientação quanto à implantação do Escritório de Processos 2) Relatório de análise e proposição de posicionamento organizacional do Escritório de Processos com a definição de: missão, visão, crenças e valores, além da definição dos papéis e responsabilidades e os perfis necessários para o Escritório 3) Relatório com o portfólio detalhado dos serviços que a Unidade prestará, incluindo os produtos resultantes e as relações do Escritório com as demais áreas 4) Plano de comunicação do Escritório com as demais áreas da instituição 5) Plano de implantação do Escritório e Portfólio detalhado dos serviços que a Unidade prestará e os produtos resultantes. 6) Detalhamento dos processos de gestão de processos, demonstrando, no mínimo as atividades,

10) Prover suporte para manutenção da base de lições aprendidas dos projetos de reestruturação e modernização	as descrições, responsáveis, prazos, insumos, produtos e modelos (templates) a serem utilizados para todas as atividades do método a ser implantado, já considerando o contexto das práticas a serem adotadas pela CASAN, detalhando o passo a passo no formato de fluxo e manual 7) Relatório com sugestões de práticas para envolvimento e mobilização dos atores envolvidos nas iniciativas de reestruturação e modernização 8) Repositório de lições aprendidas que possa ser utilizado continuamente após a implantação da Unidade
---	---

3.2.13. SERVIÇO: S13 – Formação metodológica em BPMO

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Elaborar Plano de Capacitação contemplando as informações necessárias para entendimento dos serviços executados pelo Escritório, provendo à CASAN capacidade para continuidade dos serviços 2) Realizar transferência de conhecimento para os envolvidos nos serviços executados, por meio de treinamentos, workshops e execução assistida 3) Realizar transferência de conhecimento para fins de formação de líderes de processos, por meio de treinamentos e workshops	1) Plano de Capacitação - Poderá ser solicitada a inclusão de temas referente aos seguintes conteúdos: 1.1 Modelagem de Processos; Análise de Processos; Desenho de Processos; Gerenciamento de Desempenho de Processos; Transformação de Processos; Organização de Gerenciamento de Processos; Gerenciamento Corporativo de Processos; Tecnologias de Gerenciamento de Processos de Negócio; 1.2 Conteúdos técnicos específicos associados a cada um dos serviços presentes neste edital; 2) Apresentações de treinamentos e workshops realizados para fins de transferência do conhecimento

3.2.14. SERVIÇO: S14 – Gestão da maturidade dos processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Promover ambientação dos envolvidos em relação à Gestão da Maturidade de Processos 2) Definir modelo de maturidade de processos e adaptá-lo às necessidades da Instituição 3) Homologar o modelo de maturidade de processos adaptado às necessidades da Instituição 4) Realizar reuniões com as áreas gestoras para mensurar a maturidade organizacional e dos processos em análise, conforme modelo de maturidade adaptado 5) Sugerir plano de ação para a elevação da maturidade organizacional e dos processos em questão 6) Homologar o plano de ação para elevação da maturidade organizacional e dos processos em questão	1) Apresentação de Gestão da Maturidade de Processos 2) Modelo de maturidade organizacional e de processos adaptado às necessidades da Instituição 3) Relatório de desempenho organizacional em relação à maturidade em Gestão de Processos 4) Relatório de desempenho dos processos em relação à maturidade em Gestão de Processos 5) Plano de ação para elevação da maturidade organizacional e dos processos da instituição

3.2.15. SERVIÇO: S15 – Apoio para fins de automação de processos na solução da CASAN

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Prover suporte no levantamento e padronização das informações necessárias para a automação dos	1) Relatório de padronização das informações necessárias para a automação dos processos,

processos, incluindo estruturação de setores, usuários, funções e classes processuais administrativas 2) Prover suporte na identificação da infraestrutura necessária para automação, incluindo microcomputadores, impressoras multifuncionais e certificados digitais 3) Converter os mapas definidos em serviços descritos nesta contratação para a notação do sistema de processos da CASAN 4) Apoiar na validação dos mapas convertidos com a equipe técnica do CONTRATANTE 5) Prover e implementar metodologia para monitoramento da execução do processo 6) Automatização de processos usando RPA (Robotic Process Automation)	incluindo estruturação de setores, usuários, funções e classes processuais administrativas 2) Relatório de identificação da infraestrutura necessária para automação 3) Mapas convertidos para a notação do sistema de processos da CASAN 4) Automação de processos usando RPA (Robotic Process Automation)
---	--

3.2.16. SERVIÇO: S16 – Elaboração de macro requisitos do sistema

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões para coleta de informações para entendimento das necessidades relacionadas a sistemas da Organização 2) Análise de sistema para compreensão das funcionalidades atuais 3) Definição dos macro requisitos para o sistema em conformidade com o processo desenhado 4) Validação e aprovação dos macro requisitos com equipe designada pelo CONTRATANTE 5) Adaptações nos macro requisitos conforme validações realizadas 6) Estabelecer as correlações entre os macro requisitos desenhados e o processo definido 7) Classificação dos requisitos em módulos 8) Priorização dos módulos definidos	1) Descritivo contendo os macro requisitos de sistema 2) Atas e registros das validações 3) Priorização dos requisitos, por módulo

3.2.17. SERVIÇO: S17 – Estudos e especificações técnicas relacionadas a requisitos ou processos

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar reuniões para coleta de informações para entendimento das necessidades 2) Pesquisa de soluções de mercado (sistemas) para atendimento a demandas específicas da Organização 3) Definição de macro requisitos e especificações para contratação 4) Elaboração de minuta de especificação técnica para contratação ou desenvolvimento de soluções 5) Elaboração de minutas de termos de referência para contratação de software e de fábrica de software 6) Elaboração de desenhos de telas que descrevam os campos e funcionalidades necessárias para o usuário final	1) Pesquisa de soluções de mercado 2) Macro requisitos para contratação 3) Minuta de especificação técnica 4) Atas e registros das validações 5) Desenho das telas com as descrições dos campos e funcionalidades para o usuário final 6) Minutas de termos de referência para contratação de software e de fábrica de software

3.2.18. SERVIÇO: S18 – Elaboração de “estórias” do usuário

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Realizar entrevistas e mediar o agrupamento dos macro requisitos em “estórias” do usuário 2) Formalizar as “estórias” dos usuários em uma lista (backlog do produto), estabelecendo importância, complexidade, prioridade e módulo relacionado 3) Detalhar cada uma das “estórias”, em nível suficiente para compreensão pela equipe de desenvolvimento quanto ao que precisa ser implementado 4) Definir a forma de validação e os critérios de aceitação das “estórias” 5) Apoio ao UX (Design Sprint, Pesquisa com usuários – Tática de Guerrilha, Pesquisa com usuários – Focus Group, Pesquisa quantitativa, Análise de público-alvo e Construção de Personas)	1) Backlog do Produto, classificado por importância, complexidade, prioridade e módulo relacionado 2) Detalhamento de cada uma das “estórias” de usuários estabelecida no Backlog do Produto, com seus critérios de validação 3) Lista dos critérios de aceitação das “estórias” e descrição da forma de validação 4) Design Sprint 5) Pesquisa com usuário - Tática de Guerrilha 6) Pesquisa com usuários – Focus Group 7) Pesquisa quantitativa 8) Análise de público-alvo 9) Construção de Personas

3.2.19. SERVIÇO: S19 – Serviço de gestão (método ÁGIL), incluindo Scrum Master, Planejamento, Reuniões diárias e semanais, Revisão da Sprint, Retrospectiva e gestão do Backlog do Produto

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Mediar reunião de Planejamento da Sprint, para definição e programação das “estórias” incluídas na Sprint 2) Mediar reunião diária de acompanhamento da Sprint, para identificar o que foi feito desde o dia anterior, o que será feito no dia atual e os obstáculos eventualmente existentes 3) Mediar reunião semanal de acompanhamento da Sprint, para identificar o que foi feito desde a última reunião semanal, o que será feito até a próxima e os obstáculos eventualmente existentes 4) Mediar reunião de Revisão da Sprint, na qual ocorre a demonstração (demo) de todo o trabalho executado durante a Sprint 5) Mediar Retrospectiva da Sprint, na qual são revisados métodos e ferramentas 6) Atualizar Backlog de Produto conforme demandas apresentadas pelo Dono do Produto 7) Elaboração de kanban para gestão visual da Sprint e/ou artefatos	1) Memória com registro do andamento semanal (o que foi feito na semana), da programação de curto prazo (o que será feito até a próxima semana), dos obstáculos existentes e soluções apontadas 2) Memória da Revisão da Sprint, com registro das demonstrações realizadas e o % de cumprimento das atividades planejadas 3) Memória da Retrospectiva da Sprint, com registro das melhorias evidenciadas e encaminhamentos pertinentes 4) Backlog atualizado do produto 5) Elaboração, atualização e gestão do kanban

3.2.20. SERVIÇO: S20 – Serviço de homologação das Sprints

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Mediar reunião de planejamento da homologação com os indicados pela Instituição 2) Elaborar relatório semanal de acompanhamento da homologação, para identificar o que foi testado desde a última reunião semanal, o que será testado até a próxima, avaliação dos resultados dos testes realizados e dos obstáculos eventualmente existentes	1) Memória com registro do planejamento da homologação 2) Memória com registro do andamento semanal da homologação 3) Relatório de correções e adequações 4) Relatório de homologação

3) Elaborar relatório de homologação da Sprint, após finalização das correções e adequações demandadas que contemple a qualidade do produto e atendimento aos prazos preestabelecidos 4) Mediar reunião de avaliação final da homologação da Sprint, com análise dos resultados obtidos em comparação ao planejado 5) Pré-homologar as entregas referentes às “estórias” que atendam aos critérios de aceitação e o mínimo de qualidade necessária.	5) Memória da reunião final da homologação da Sprint
---	--

3.2.21. SERVIÇO: S21 – Apoio na fiscalização de contratos de desenvolvimento de sistemas

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Elaboração do plano de medição dos serviços; 2) Elaboração de relatório de serviços executados por parte dos fornecedores contratados.	1) Plano de medição dos serviços; 2) Relatório de serviços executados por parte dos fornecedores contratados.

3.2.22. SERVIÇO: S22 – Formação técnica conceitual e metodológica

ATIVIDADES	ENTREGÁVEIS
1) Elaborar Plano de Capacitação contemplando as informações necessárias para formação técnica conceitual e metodológica 2) Realizar transferência de conhecimento para os envolvidos nos serviços executados, por meio de treinamentos e workshops	1) Plano de Capacitação - Poderá ser solicitada a inclusão de temas referente aos conteúdos técnicos específicos associados a cada um dos serviços presentes neste edital; 2) Apresentações de treinamentos e workshops realizados para fins de transferência do conhecimento

4. IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS NA FERRAMENTA DE BPMS (SGPe) DA CASAN

O Governo do Estado de Santa Catarina através do Convênio de Cooperação Técnica nº 300/2019 forneceu para CASAN o software de SGPe – Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos, que permitiu dar um passo significativo para transformação digital, com o objetivo de aproximar a administração pública da sociedade, à redução do uso de papel e o aumento na eficiência dos serviços.

É necessário, portanto, empreender esforços para atender à legislação relacionada ao uso de processos eletrônicos e fomentar, por meio da digitalização, a economia, celeridade e transparência no âmbito da Companhia. Por este motivo, durante todas as atividades previstas neste termo de referência, a ferramenta de BPMS (*Business Process Management Suite*) a ser utilizada será aquela já licenciada e em uso pela CASAN. Assim, os processos mapeados deverão ser implantados em formato eletrônico, respeitadas as especificidades do sistema e de acordo com o Decreto nº 39 de 21 de fevereiro de 2019 e a Instrução Normativa nº 003/2019 – SEA.

A CONTRATADA deverá entregar os fluxos mapeados na notação do sistema, para que possam ser internalizados pela CASAN, com vistas a sua efetiva implantação. A CASAN fornecerá toda a infraestrutura necessária para utilização dos processos no sistema, incluindo todo o software e hardware necessários. A CASAN será responsável pelo encaminhamento de questões relacionadas ao sistema para o fornecedor da solução, bem como pela disponibilização e funcionamento do sistema.

5. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

A modalidade de remuneração por sprint baseia-se no pagamento por sprint executada. Considera-se uma sprint executada, quando o produto entregue ao final da sprint corresponde ao conjunto de itens acordados no planejamento da sprint.

Serão admitidos diferentes tipos de sprints, que poderão variar em função da composição mínima do time envolvido na sua execução. Para cada tipo de sprint, o valor a ser remunerado por sprint sofrerá variação conforme sua capacidade de execução, sendo calculado a partir da composição de equipe mínima definida para o projeto e da duração da sprint (*timebox*).

A capacidade alocada para um determinado tipo de sprint será atribuída por meio da unidade de medida **Hora de Serviço Técnico – HST**. Para calcular a capacidade total alocada a um tipo de sprint, será definida a composição da equipe que atuará no projeto e se atribuirá a cada perfil a sua capacidade diária em função da unidade de medida escolhida, a exemplo de:

Definição da Sprint	Sprint Tipo 1	Sprint Tipo 2	Sprint Tipo 3	Sprint Tipo 4
Composição da equipe	1 profissional 4h/dia 1 profissional 4h/dia	1 profissional 6h/dia 1 profissional 6h/dia	1 profissional 8h/dia 1 profissional 4h/dia	3 profissionais 8h/dia
Time box	15 dias	15 dias	15 dias	15 dias
Capacidade alocada por Sprint	= 120 HST (15d x 8h/dia)	= 180 HST (15d x 12h/dia)	= 180 HST (15d x 12h/dia)	= 360 HST (15d x 24h/dia)

(*) Os tipos de Sprint acima apresentados são exemplos. A CASAN definirá, por ocasião do início do contrato, os tipos de Sprint a serem utilizados (com sua respectiva carga horária e time box), conforme demanda de projetos existentes.

Para composição da Sprint, a CASAN poderá determinar capacidades de alocação (conforme demonstrado acima) utilizando profissionais part time (ou seja, com alocação de meio período), a seu critério.

O processo de levantamento de requisitos deverá prever uma fase inicial para o planejamento do projeto, que envolve a captura da visão do usuário, definição do escopo macro do projeto e das principais funcionalidades do produto a ser especificado (backlog do produto).

A execução dos serviços está condicionada à emissão de Solicitação de Serviço, contendo no mínimo: o objetivo da Solicitação de Serviço, a composição do time ágil (quantidade e taxa de alocação), os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento. Cada sprint deve estar associada a entrega de resultados, conforme a lista de serviços estabelecidos nesta contratação.

O pagamento será um valor fixo por sprint executada, associado a níveis mínimos de serviço descritos nesta contratação e às entregas previstas para cada um dos serviços.

Para esta contratação, estão previstas a quantidade máxima de **7.680 (sete mil seiscentos e oitenta) Horas de Serviço Técnico (HST)**, sendo que a CASAN não tem a obrigatoriedade de utilizar a quantidade máxima de HSTs. Embora a medição do esforço seja feita em HSTs, a remuneração é sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos, e a níveis de serviço, conforme programação das Sprints. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão do projeto em HST, conforme aprovado pela CASAN anteriormente ao início da Solicitação de Serviço correspondente, no momento do planejamento de cada uma das Sprints.

Todas as demandas serão feitas por Solicitação de Serviço, agrupadas em Sprints, podendo uma Solicitação conter um ou mais serviços de acordo com a necessidade da CASAN. O CONTRATANTE especificará, em cada Solicitação de Serviço/Sprint, os serviços contemplados e a lista de artefatos a serem entregues, devendo ser estimado pela CONTRATADA (considerando a fórmula do Valor Final - VF) e aprovado pela Instituição antes do início da execução. Devido à diversidade de categorias de processos existentes na CASAN, na emissão da Solicitação de Serviço, alguns dos artefatos previstos poderão ser dispensados, a critério do CONTRATANTE, devendo tal redução ser refletida na estimativa dos serviços.

Qualquer alteração de escopo, devidamente aprovada pela Instituição, ensejará a revisão da Solicitação/Sprint emitida.

Para assegurar a garantia dos serviços prestados, a Solicitação de Serviço será paga mensalmente apenas após a validação da CASAN sobre os serviços prestados.

O Valor Final (VF) para execução de uma Solicitação de Serviço será calculado em HST. Para o cálculo da quantidade de HSTs a serem utilizadas para execução de cada serviço, deve ser utilizada a seguinte fórmula:

$$VF = HT * HST$$

Onde:

VF = Valor final

HT = Horas trabalhadas

HST = Valor da HST

6. EQUIPE DA CONTRATADA

Com vistas ao atendimento e prestação de serviços, a CONTRATADA deverá dispor de pessoal qualificado dentro do perfil de cada categoria profissional, conforme especificado neste termo de referência.

A comprovação do perfil dos profissionais que vierem a ser alocados na prestação dos serviços, mediante Solicitação de Serviço, ocorrerá da seguinte maneira:

- Experiência – vínculo profissional por meio de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contrato de trabalho ou contrato social, no caso de sócios e experiência por meio de currículo vitae que demonstre execução de atividades correlacionadas com o objeto do contrato;
- Diploma – diploma de conclusão de curso de nível superior e de pós-graduação, quando for o caso, devidamente registrado, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC;

A equipe da CONTRATADA deverá ser cordial, proativa e produtiva, devendo ter o conhecimento técnico necessário para a execução das atividades. Eventuais dificuldades encontradas pela CASAN serão reportadas à CONTRATADA, a qual deverá tomar as medidas necessárias para a sua resolução. Além dos requisitos mencionados para cada perfil são desejadas, conforme a atividade a ser desempenhada, as seguintes habilidades: liderança; foco no usuário e nos resultados; capacidade de trabalhar em equipe; capacidade de negociação; atenção; proatividade e habilidade de comunicação oral.

Todos os aspectos de recrutamento, verificação dos currículos, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidas na prestação dos serviços são encargos exclusivos da CONTRATADA.

Para o desenvolvimento dos serviços descritos neste termo de referência é imprescindível que a equipe a ser disponibilizada conte com pelo menos os seguintes perfis profissionais mínimos obrigatórios:

- **Analista de processos:**
 - Perfil: responsável pelo levantamento, mapeamento, análise de processos, proposta de melhorias e implantação de processos. Deve possuir habilidade em documentação e entendimento do desenho de processos e padrões de desempenho.
 - Requisitos:
 - § Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em administração, ciências da computação, engenharia de produção ou correlato, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC ou graduação em qualquer área e pós-graduação em gestão de processos, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

- § Experiência, de no mínimo 2 anos, em projetos de processos envolvendo análise, mapeamento, redesenho, melhoria e indicadores de processos;
- § Experiência em BPM – Business Process Management, ferramentas de modelagem de processos e notação de modelagem de processos de negócio – BPMN;
- § Certificação: CBPP (Certified Business Process Professional) emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management) ou OCEB – OMG Certified Expert in BPM emitida pela OMG (Object Management Group).

Analista de requisitos:

- Este perfil é responsável pela elaboração e validação dos requisitos, elaboração e validação das histórias de usuários e pesquisa de soluções de mercado. Atua ainda na fiscalização e medição de contratos de desenvolvimento de sistemas da CASAN e na elaboração de minutas de termos de referência para contratação de software (soluções prontas e fábrica).
- Requisitos:
 - § Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em administração, ciências da computação, engenharia de produção ou correlato, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC ou graduação em qualquer área e pós-graduação em sistemas ou ciências da computação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
 - § Experiência, de no mínimo 2 anos, na condução de elaboração e revisão de requisitos de sistemas e histórias de usuário;
 - § Experiência na fiscalização e medição de contratos ou na elaboração de termos de referência para contratação de software (sistemas ou fábrica de software);

Scrum Master:

- Este perfil é responsável pela condução do método Scrum no âmbito da CASAN.
- Requisitos:
 - § Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em administração, ciências da computação, engenharia de produção ou correlato, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC ou graduação em qualquer área e pós-graduação em sistemas ou ciências da computação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
 - § Experiência, de no mínimo 1 ano, como Scrum Master no desenvolvimento de sistemas;
 - § Certificação: CSM (Certified Scrum Master) emitida pela SCRUM ALLIANCE ou PSM (Professional Scrum Master) emitida pela SCRUM.ORG.

A CONTRATADA deverá apresentar a lista e a documentação dos profissionais a serem alocados, por ocasião da assinatura do contrato.

A substituição destes profissionais somente se dará nos casos supervenientes, fortuitos ou de força maior, sempre por outro perfil equivalente ou superior ao proposto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE e aprovação da documentação apresentada.

7. EXECUÇÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA não será responsável pela análise, projeto e desenvolvimento dos sistemas. A equipe de desenvolvimento do sistema (análise, projeto, programação, DBA, testes e qualidade) será fornecida pela CONTRATANTE, não estando previstas, portanto, no escopo do contrato, atividades de arquitetura, projeto, programação, testes, configuração, instalação e implantação¹ de sistemas.

¹ Implantação consiste na migração do sistema, em perfeito funcionamento, do ambiente e homologação para o ambiente de produção.

A CONTRATADA interagirá com a equipe de desenvolvimento da CONTRATANTE, prestando orientações quanto à condução do método e homologação das versões, mediando os encontros previstos neste termo de referência e elaborando as medições dos fornecedores contratados para o desenvolvimento dos sistemas.

As atividades executadas pela CONTRATADA serão acompanhadas por no mínimo um servidor designado pela CONTRATANTE, exceto nos casos em que a CONTRATANTE autorizar formalmente. A equipe da CONTRATADA deverá ser cordial, proativa e produtiva, devendo ter o conhecimento técnico necessário para a execução das atividades. Eventuais dificuldades encontradas pela CASAN serão reportadas à CONTRATADA, que deverá tomar as medidas necessárias para a sua resolução.

Dentre a equipe alocada por HST para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá indicar um profissional como preposto, que responderá pela execução contratual.

A CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato, pelo ateste das HSTs e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues. A CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das tarefas. A prestação dos serviços será feita por meio da execução das tarefas segundo os processos, padrões e procedimentos da CONTRATANTE.

A equipe alocada pela CONTRATADA deverá possuir todos os conhecimentos técnicos necessários à execução das tarefas, e será gerenciada exclusivamente pelo representante da CONTRATADA. Além dos conhecimentos técnicos, a equipe deverá conhecer a estrutura da CONTRATANTE, o funcionamento, as atividades, as tecnologias adotadas e as respectivas áreas que irão demandar as tarefas.

A CONTRATADA deverá alocar os recursos técnicos com qualificação técnica compatível com a necessidade e qualidade dos serviços, de acordo com os perfis profissionais deste Termo de Referência.

Serão considerados como Solicitações de Serviço as solicitações devidamente registradas por e-mail pela equipe técnica da companhia. Nesses casos específicos, as solicitações deverão ser posteriormente convertidas pela CASAN em Solicitações de Serviço em até 5 (cinco) dias úteis e adicionadas a documentação do processo. A data e horário que serão consideradas para fins de Solicitação de Serviço serão as registradas no e-mail. Por ocasião da assinatura do contrato, a CASAN formalizará, por serviço, as pessoas autorizadas a aprovar a execução da Solicitação de Serviço.

A frequência de aferição e avaliação da qualidade dos serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais dos serviços prestados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios gerenciais serão definidos pelas partes, entretanto, deverão conter no mínimo as informações necessárias para aferir os elementos de gestão contratual (quantidade de HSTs totais, HSTs por projetos, HSTs por atividades, tarefas executadas e subsídios para glosa).

8. SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

- 8.1. Todos os serviços, salvo solicitações emergenciais, serão demandados através de Solicitações de Serviços organizadas em Sprints.
- 8.2. Estas Solicitações de Serviços podem ser para serviços rotineiros ou sob demanda, conforme cláusulas deste Termo.
- 8.3. As informações contidas em uma Solicitação de Serviço podem variar, mas cada Solicitação deve possuir, pelo menos, os seguintes atributos:
 - 8.3.1. Nome da Solicitação de Serviço;
 - 8.3.2. Data e hora da abertura da Solicitação de Serviço;
 - 8.3.3. Descrição dos serviços objeto da Solicitação de Serviço;
 - 8.3.4. Demandante da Solicitação de Serviço;
 - 8.3.5. Dimensionamento da Solicitação de Serviço;
 - 8.3.6. Grau de complexidade da atividade a ser executada;

8.3.7. Quantidade de HSTs estimadas;

8.3.8. Prazo de execução.

- 8.4. Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar profissionais, de acordo com os perfis e serviços definidos no termo de referência e anexos, em tempo hábil para a consecução das atividades e condições estabelecidas na Solicitação de Serviço.
- 8.5. Deverá ser estabelecido modelo para as Solicitações de Serviços criadas durante a execução deste contrato.
- 8.6. O pagamento da Solicitação de Serviço se dará pela quantidade de HSTs realizadas, mediante comprovação das horas alocadas para a prestação dos serviços.

9. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

- 9.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é aplicado mensalmente, conforme somatório da pontuação das inconformidades cometidas pela CONTRATADA no período, respeitando os seguintes critérios:

Aplicação do Instrumento de Medição de Resultados	
Inconformidades cometidas no mês (total de pontos)	Ajuste no Pagamento a ser aplicado (conforme somatório pontos no mês)
1 a 3 pontos	Advertência por escrito
4 a 6 pontos	Glosa de até 1% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
7 a 12 pontos	Glosa de até 2,5% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
13 a 18 pontos	Glosa de até 5% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
19 a 24 pontos	Glosa de até 7,5% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
25 pontos ou mais	Glosa de até 10% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência

- 9.2. A pontuação mensal será realizada conforme critérios estabelecidos a seguir:

Pontuação por Inconformidade		
Descrição da Inconformidade	Referência	Pontos
Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Por ocorrência	1
Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da Solicitação de Serviço.	Por ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	Por ocorrência	3
Ausência do gestor do projeto, sem justificativa, no local de trabalho durante horário de expediente	Por dia	2
Manter empregado sem qualificação técnica ou comportamental para executar os serviços contratados	Por ocorrência	4
Não substituir no prazo máximo será de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período quando houver justificativa pela CONTRATADA e aprovação pela Instituição, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CASAN.	Por ocorrência	5
Não zelar pelas instalações da CASAN (devendo ainda ressarcir qualquer dano causando)	Por ocorrência	5
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato	Por ocorrência	25
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por documento	2
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência	1

Entregar documentos fora do padrão. O padrão será definido no Manual de Documentação, que será elaborado por ocasião do início do contrato	Por documento	2
Realizar entregas fora do prazo, previamente estabelecido, sem justificativa formal	Por semana de atraso	2

10. GESTÃO CONTRATUAL

- 10.1. O gestor do contrato autorizará o serviço mediante emissão de Solicitação de Serviço para cada uma das Sprints programadas.
- 10.2. Mensalmente, até o quinto dia útil do mês, a CONTRATADA encaminhará ao gestor do contrato a seguinte documentação:
 - 10.2.1. **Relatório Mensal de Atividades** elaborado por meio da medição dos serviços realizados, que tomará como referência as especificações e condições contidas nas Solicitações de Serviços e nos resultados apurados da efetiva prestação dos serviços;
 - 10.2.1.1. Todos os serviços de todas as Solicitações de Serviços concluídas no mês anterior devem constar do Relatório Mensal de Atividades, bem como os indicadores de sanções e glosas medidos pela CONTRATADA para o período.
 - 10.2.2. **Relatório de Nível de Serviço** que deverá conter a medição de todos os Indicadores relativos ao Instrumento de Medição de Resultados.
- 10.3. Mensalmente, será feita a validação dos relatórios de atividades pelo fiscal técnico do contrato.

11. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. Os serviços serão executados nas instalações da sede da CONTRATANTE, na cidade de Florianópolis, podendo as atividades não presenciais, tais como elaboração de atas, modelos de relatórios e outras que não envolvam a equipe da CASAN serem executadas na sede da CONTRATADA.
- 11.2. É de responsabilidade da CONTRATADA prover os recursos necessários para garantir a execução dos serviços (equipamentos de uso individual como computadores, periféricos, telefone, respectivos softwares necessários para prestação dos serviços, despesas com estadia, alimentação e deslocamento e afins).

12. PRAZO E VIGÊNCIA

- 12.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos por termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após verificação da real necessidade e com vantagens à Instituição, conforme Lei nº 13.303/16.

13. PAGAMENTO

- 13.1. O faturamento das Solicitações de Serviço executadas será mensal, mediante apresentação da prévia-da-fatura, já descontadas as glosas, multas e sanções aplicadas em função do não atendimento aos resultados esperados.
- 13.2. Deverá ser apresentada memória de cálculo do desconto das glosas/multas, para fim de arquivo histórico de desempenho.
- 13.3. Serão faturadas somente as Solicitações de Serviço efetivamente concluídas com os respectivos quantitativos e Nível Mínimo de Serviço exigido, atestadas e aceitas pelo demandante.
- 13.4. O Fiscal do contrato deverá avaliar as informações da prévia da fatura. Caso a prévia da fatura esteja em conformidade com os serviços prestados no mês de referência, o Fiscal irá autorizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, do contrário, caberá ao Fiscal devolvê-la à CONTRATADA para o devido ajuste.
- 13.5. A CONTRATADA deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura até três dias úteis após a autorização do Fiscal.

- 13.6. A CONTRATADA deverá apresentar na Nota Fiscal/Fatura o faturamento detalhado correspondente aos serviços prestados.
- 13.7. A Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA será atestada pelo Fiscal do Contrato em até 3 (três) dias úteis e encaminhada para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal do Serviço, da documentação comprobatória das glosas ou de sua anulação. Toda documentação deverá ser aprovada e assinada pelo Preposto e pelo Fiscal. Os demais documentos de regularidade fiscal deverão ser anexados ao processo;
- 13.8. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida a CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que seja sanado o problema ocorrido. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento se iniciará após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer tipo de ônus para a Instituição;

14. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 14.1. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- 14.2. Todas as informações, imagens e documentos manuseados e utilizados são de propriedade da CASAN, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE.
- 14.3. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado para as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder criminalmente pelos atos e pelos fatos que decorrentes deste ilícito.
- 14.4. É ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens e gravações utilizados durante a prestação dos serviços.
- 14.5. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.
- 14.6. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da companhia não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- 14.7. A CONTRATADA deverá entregar toda documentação produzida decorrente da prestação de serviços objeto desta licitação, bem como cederá, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1. Responder, em relação aos seus funcionários, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vales-refeição, vales-transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
- 15.2. Respeitar as normas e procedimentos da companhia, inclusive aquelas de acesso às dependências do CONTRATANTE;
- 15.3. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, durante a execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- 15.4. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

- 15.5. Apresentar, sempre que solicitada pelo Fiscal ou Gestor do Contrato, os comprovantes dos seguintes fatos: pagamento de salários e benefícios dos empregados; recolhimento dos encargos sociais; e regularidade junto ao Ministério do Trabalho - Delegacia Regional do Trabalho;
- 15.6. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço para verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;
- 15.7. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados;
- 15.8. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe da CONTRATANTE, que fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 15.9. Formalizar a indicação de preposto da CONTRATADA e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato;
- 15.10. Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais; e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;
- 15.11. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais;
- 15.12. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos níveis de serviços estabelecidos;
- 15.13. Elaborar e apresentar, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 15.14. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;
- 15.15. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança da CONTRATANTE;
- 15.16. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados;
- 15.17. Arcar com encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 15.18. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
- 15.19. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto a substituição de empregado alocado, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, quando constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste termo de referência;

16. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 16.1. Prover as informações necessárias para que a CONTRATADA possa dar andamento a suas atividades, devendo observar o sigilo das informações;
- 16.2. Fiscalizar o cumprimento contratual;
- 16.3. Nomear Gestor e Fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.
- 16.4. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto deste Termo de Referência.
- 16.5. Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto à exigência de condições estabelecidas no processo licitatório e à proposta de aplicação de sanções.
- 16.6. Permitir o acesso do pessoal técnico e dos equipamentos da CONTRATADA, necessários à execução dos serviços, respeitadas as disposições legais, regulamentares e as normas que disciplinam a segurança e o sigilo;
- 16.7. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados;
- 16.8. Encaminhar para o ateste dos gestores as faturas emitidas e produtos dos serviços prestados;
- 16.9. Pagar as faturas de serviços mensalmente de acordo com as condições de pagamento constantes do contrato;

- 16.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- 16.11. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA CONTRATADA

- 17.1. Além da habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal, conforme determina a Lei 13.303/16, a licitante deverá comprovar para efeito de habilitação:
- Registro da empresa no CRA – Conselho Regional de Administração;
 - Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) em papel timbrado por pessoa jurídica de direito público ou privado, o qual comprove a sua experiência na execução dos serviços de características técnicas iguais ou semelhantes aos indicados a seguir:
 - a) Análise, mapeamento, redesenho, melhoria e indicadores de processos, utilizando-se da metodologia aderente ao CBOK, em organização que possua número de empregados igual ou superior a 1.300 (mil e trezentos);
 - b) Elaboração de cadeia de valor, utilizando metodologia aderente ao CBOK, em organização que possua número de empregados igual ou superior a 1.300 (mil e trezentos);
 - c) Implantação e/ou gestão do método SCRUM para equipes de tecnologia em conformidade com o serviço descrito nesta contratação;
 - d) Execução de serviço de apoio na fiscalização de contratos de desenvolvimento de sistema, em conformidade com o serviço descrito nesta contratação;
 - e) Elaboração de termo de referência (projeto básico) para a administração pública.
 - Os atestados poderão ser objeto de diligências a fim de esclarecer quaisquer dúvidas quanto ao seu conteúdo, inclusive com visitas ao local da prestação dos serviços, conforme previsto na Lei 13.303/16;
 - Não será aceito atestado de capacidade técnica emitido pela própria licitante, ou por outra empresa que esteja, de qualquer forma, vinculada societariamente ao mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.

Florianópolis, 12 de agosto de 2022.