



EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
(61) 3255-8900 - <http://www.ebserh.gov.br>

Termo de Referência - TI - SEI

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software para a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e sua rede de Hospitais Universitários, de acordo com as métricas e as especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA e na documentação de apoio.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

2.1. Trata-se da contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software, em atendimento às necessidades da Ebserh, com vigência inicial de 12 meses, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 meses.

2.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Grupo	Descrição do grupo	Subgrupo	Item	Descrição do item	CATSER	Métrica	Quantidade mensal	Quantidade anual
1	Serviço de desenvolvimento e sustentação de aplicações de <i>software</i>	Desenvolvimento	1	Serviço de Administração de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	3,0	36,0
			2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence			3,0	36,0
			3	Serviço de Qualidade / Testes de Software			7,0	84,0
			4	Serviço de Análise de Requisitos			10,0	120
			5	Serviço de Arquitetura de Dados			1,0	12,0
			6	Serviço de Arquitetura de Software			3,0	36,0
			7	Serviço de Automação de Processos			2,0	24,0
			8	Serviço de Ciência de Dados			2,0	24,0
			9	Serviço de Construção e Codificação de Software			11,0	132,0
			10	Serviço de Engenharia de Dados			1,0	12,0
		Sustentação	11	Serviço de	26000	Níveis	1,0	12,0

			Sustentação de Aplicações de Software		Mínimos de Serviço		
--	--	--	---------------------------------------	--	--------------------	--	--

2.2.1. Grupo 1 - Serviços de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software

2.2.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de desenvolvimento, manutenção evolutiva e sustentação das soluções de sistemas da CONTRATANTE, conforme ANEXO I - CATÁLOGO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE, seguindo a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da Ebserh (versão 4 ou superior) que prevê a adoção de práticas ágeis como Scrum, Extreme Programming (XP), Kanban e Lean, respeitando os padrões técnicos adotados pela CONTRATANTE.

2.2.1.2. Dos formatos de atendimento

2.2.1.2.1. Considerando o formato de atendimento que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, será adotada a seguinte classificação:

Tipo de atendimento	Descrição
Presencial	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores da CONTRATANTE e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma preferencialmente presencial.
Híbrido	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução não necessite ser efetuada de modo exclusivamente presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado.
Remoto	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução pode ocorrer de forma integralmente remoto, inclusive sem delimitação geográfica, sem prejuízo ao resultado.

2.2.1.3. A necessidade de trabalho presencial poderá variar, a critério da CONTRATANTE, em função das atividades, do projeto e/ou do próprio desempenho do perfil profissional. Em linhas gerais, pretende-se que os colaboradores com maior nível de senioridade atuem no formato presencial ou híbrido, e os demais em regime remoto.

2.2.1.4. Da disponibilidade e da cobertura dos serviços

2.2.1.4.1. Quanto à disponibilidade e cobertura dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

Tipo de cobertura	Descrição
Padrão	Para os serviços e/ou atividades cuja definição de cobertura seja no formato 12x5, o PROVEDOR deve assegurar a disponibilidade mínima de 12 horas/dia, durante todos os dias úteis da semana. Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no TOMADOR de serviços, obedecida a legislação aplicável.
Estendida	Para os serviços e/ou atividades cuja definição de cobertura seja no formato 24x7, o PROVEDOR deve assegurar a disponibilidade 24 horas/dia, durante todos os dias, ininterruptamente.

2.2.1.4.2. O horário padrão de expediente no ambiente da CONTRATANTE é das 07h30m às 19h30 em dias úteis. Porém, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade dos serviços, a CONTRATANTE poderá ajustar a cobertura padrão no intervalo entre 6h e 21h, sem acréscimos.

2.2.1.4.3. Itens 1 a 10 - Serviço de desenvolvimento de aplicações de software

2.2.1.4.3.1. A CONTRATANTE requisitará à CONTRATADA os perfis profissionais de acordo com sua efetiva necessidade, sem garantia de equipe mínima, mediante Ordem de Serviço, observando suas demandas e as referências para dimensionamento de equipes de desenvolvimento de modo a compor sua capacidade gerenciada.

2.2.1.4.3.2. As Ordens de Serviço de requisição de capacidade gerenciada poderão se dar por qualquer das seguintes formas:

- a) Por equipe de desenvolvimento: solicitação de múltiplos perfis em uma única requisição para compor equipe de desenvolvimento; e/ou
- b) Individualmente: solicitação individual de um ou mais perfis para reforçar equipes de desenvolvimento e/ou compor capacidade para atendimento de demandas específicas.

2.2.1.4.3.3. De modo a promover maior segurança à execução contratual, a CONTRATANTE planejará suas demandas de modo a evitar a desmobilização frequente de equipes e/ou profissionais.

2.2.1.4.3.4. Considerando a média de horas úteis de trabalho projetadas, cada recurso gerenciado deve entregar a disponibilidade total mínima dentro do período de cobertura:

Diária	Mensal	Anual
08h (oito horas)	168h (cento e sessenta e oito horas)	2.016h (duas mil e dezesesseis horas)

2.2.1.4.3.5. Para os profissionais que cumprem cobertura padrão, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade dos serviços, caso haja necessidade de extensão de jornada, exclusivamente a critério da CONTRATANTE, poderá ser autorizada a incidência de trabalho suplementar mediante remuneração adicional por serviço suplementar e/ou sobreaviso – limitado a 2h (duas horas) suplementar por dia e a 30h (trinta horas) suplementares por mês, por recurso.

2.2.1.4.3.6. A CONTRATADA é responsável pelo monitoramento ativo e contínuo das atividades das equipes de desenvolvimento, devendo articular-se com todas as demais equipes e/ou provedores que atuam no ambiente da CONTRATANTE.

2.2.1.4.3.7. A CONTRATADA deve desenvolver e manter Painel de Informações Gerenciais através do qual a CONTRATANTE possa acompanhar de forma transparente e clara a fila, a situação das demandas do serviço de desenvolvimento de software, a composição de equipes e a alocação e desalocação de profissionais (preservando inclusive os registros históricos).

2.2.1.4.4. Item 11 - Serviço de sustentação de aplicações de software

2.2.1.4.4.1. Para atender às necessidades da CONTRATANTE as soluções de software foram organizadas em dois conjuntos, que consideram o seguinte:

Conjunto	Composição	Requisitos de cobertura
Soluções críticas	Composto pelas soluções de software classificadas como “críticas”, de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE.	Cobertura Estendida (disponibilidade 24x7)
Soluções convencionais	Composto pelas soluções de software classificadas como “convencionais” e/ou “não-críticas”, de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE.	Cobertura Padrão (disponibilidade 12x5)

Conjunto	Sistema	Equipes
Soluções críticas	AGHU	01 equipe dedicada
	SIG	01 equipe dedicada
	SEI	01 equipe dedicada
	Serviços TI	01 equipe dedicada
Soluções convencionais	STT	01 equipe compartilhada
	Aplicativo Institucional Ebserh	
	Aplicativo VIGIHOSP	
	Tablet Mais Médicos	
	REDCap	
	3EC (Moodle)	
	SAPE-SISTEMAS (Redmine)	
	Azure DevOps	
	SIAUDI	
	Portal de Internet	
	CAU (GLPI)	
	Painéis de Análise de Dados	

2.2.1.4.4.2. O ANEXO XIII - EQUIPE MÍNIMA DE SUSTENTAÇÃO apresenta a composição mínima das equipes dedicadas, por perfis profissionais, para atendimento das demandas críticas e convencionais do serviço de sustentação de aplicações de software.

2.2.1.4.4.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA poderá propor distribuição de perfis por tipo e/ou senioridade, inclusive quantitativos, de forma diversa à que foi apresentada no ANEXO XIII - EQUIPE MÍNIMA DE SUSTENTAÇÃO, visando atender situações emergenciais, temporárias e/ou permanentes. A proposta de formação de equipe deverá ser apresentada com as devidas motivações e justificativas, respeitando: (i) o equilíbrio econômico-financeiro do contrato; (ii) a garantia da cobertura de atendimento (conforme tabela constante no item 2.2.1.3.4.1); (iii) a disponibilidade das soluções de sistemas;

(iv) os níveis mínimos de serviço exigidos; e (v) a proporcionalidade de perfis por nível. Caberá, exclusivamente, à CONTRATANTE a análise e aprovação da formação da equipe proposta.

2.2.1.4.4.4. Para a cobertura estendida (disponibilidade 24x7) de soluções críticas, deve-se dimensionar quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos, respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação.

2.2.1.4.4.5. Para fins de dimensionamento da equipe, a CONTRATADA deverá:

- a) Respeitar os limites de carga horária previstos na legislação;
- b) Dimensionar o número de profissionais de maneira adequada, sendo vedada a cobertura/execução de mais de um perfil por um mesmo profissional, haja vista que a sobreposição de inúmeras demandas em um mesmo profissional oferece risco ao cumprimento de prazos e à entrega da qualidade mínima esperada;
- c) Observar que os profissionais alocados em equipes de sustentação compartilhadas poderão atuar de forma transversal em outras atividades de sustentação dentro do escopo do CONTRATO (inclusive em nas equipes dedicadas), conforme necessidade, em virtude de picos de demandas e/ou normalização de situações críticas;
- d) Observar que a equipe compartilhada poderá ser organizada em subgrupos, conforme linguagens e/ou áreas de negócios, por exemplo, Visando proporcionar melhor dinâmica de trabalho;
- e) Observar o compartilhamento de recursos com outras operações e vice-versa, assegurando o atendimento aos requisitos de composição mínima, cobertura, disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e sem prejuízo ao cumprimento de nenhum dos requisitos da contratação, haja vista não se tratar de prestação de serviço atrelada à dedicação exclusiva de mão de obra;
- f) Alocar os profissionais das equipes dedicadas e compartilhadas de modo a garantir o atendimento das demandas de cobertura estendida (soluções críticas de disponibilidade 24x7) fora do hora comercial, conforme os níveis mínimos de serviço exigidos.

2.2.1.4.4.6. Em atenção ao disposto na alínea “a” do subitem 2.1 do item 2 do ANEXO VII-B da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017, o dimensionamento total da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços contratados é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências mínimas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o cumprimento dos requisitos mínimos de qualificação técnica, qualidade do serviço, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço – uma vez que a contratação não envolve dedicação exclusiva de mão de obra.

2.2.1.4.4.7. Além dos perfis que compõem as equipes de sustentação, a CONTRATADA deverá prover recurso(s) dedicado(s) para apoiar os processos de gestão da sustentação de software no Perfil de Gerente Técnico de Sustentação.

2.2.1.4.4.8. O(s) profissional(is) do Perfil de Gerente Técnico de Sustentação deve(m) estar disponível(is) para comunicação fora do horário de cobertura preferencialmente presencial, podendo ser acionado(s) a qualquer tempo, ainda que remotamente, sem custo adicional à CONTRATANTE, para tratar requisições, incidentes e problemas relacionados ao escopo dos serviços contratados.

2.2.1.4.4.9. O Gerente Técnico de Sustentação poderá, a critério da CONTRATADA, acumular essa função com a de Preposto Administrativo definida no item 4.2.4 do TERMO DE REFERÊNCIA. Não haverá remuneração adicional pela disponibilização desses papéis, porém, a empresa deve considerar seu custo na formação de seu preço a título de despesas administrativas.

2.2.1.4.4.10. Após a assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá indicar formalmente o Preposto Administrativo para participação da Reunião Inicial.

2.2.1.4.4.11. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações de qualificação técnica, deverá ser feita por intermédio do Gestor e do Fiscal Técnico do CONTRATO, antes de iniciarem o trabalho.

2.2.1.4.4.12. Observados os prazos definidos no TERMO DE REFERÊNCIA, o início da operacionalização das equipes e, respectivamente, dos serviços, poderá ser planejado entre as partes – desde que atendida a necessidade da CONTRATANTE.

2.2.1.4.4.13. Durante o horário de expediente normal da CONTRATANTE, independentemente do tipo, a cobertura deve ocorrer de forma preferencialmente presencial – ficando a critério da CONTRATADA, obedecidos os requisitos de composição mínima, definir o dimensionamento total e a escala de trabalho de sua equipe técnica para cumprir os requisitos de cobertura e disponibilidade.

2.2.1.4.4.14. Excepcionalmente, sem custo adicional ao CONTRATO, a CONTRATANTE poderá autorizar a execução do serviço em dia não útil ou fora do horário normal de funcionamento da Ebserh.

2.2.1.4.4.15. Não haverá remuneração adicional da CONTRATANTE à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas diárias, trabalhos em finais de semana ou feriados, podendo a empresa (a seu critério)

utilizar procedimentos de compensação de horas.

2.2.1.4.4.16. A seu critério, a CONTRATANTE poderá especificar intervalo ("janela") de horário para prestação do serviço mais restrito que o horário normal de funcionamento da Ebserh para determinados projetos ou sistemas.

2.2.1.4.4.17. As aplicações a serem inicialmente sustentadas estão listadas no ANEXO I - CATÁLOGO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE e correspondem, atualmente, a um volume estimado de 22.924 Pontos de Função (PF).

2.2.1.4.4.18. A expectativa de produtividade de Ponto de Função para o serviço de desenvolvimento é de 4.320 PF/ano, ou seja, aproximadamente 19% do volume atual. Nesse sentido, com o intuito de manter-se uma margem de segurança, a *baseline* total de sustentação poderá ser acrescida em até 25% (vinte e cinco por cento) anualmente durante a vigência do CONTRATO, sendo que, a partir desse limite, a CONTRATANTE deverá fazer a gestão da *baseline* a ser sustentada de modo a manter-se dentro dessa margem (excluindo soluções da *baseline* de sustentação, por exemplo).

2.2.1.4.4.19. Fica concedido à CONTRATADA a faculdade de, às suas expensas, realizar a averiguação do tamanho funcional da *baseline* mediante contagem realizada por especialista devidamente certificado na métrica de Pontos de Função.

2.2.1.4.4.20. Considerando a dinâmica de ciclo de vida de aplicações, o Catálogo de Soluções da Ebserh poderá ser atualizado – ficando a CONTRATADA obrigada a absorver no prazo de até 30 (trinta) dias o conhecimento técnico necessário para sustentar novas soluções que venham a ser incorporadas.

2.2.1.4.4.21. A CONTRATADA é responsável pelo monitoramento ativo e contínuo das demandas de sustentação, devendo articular-se com todas as demais equipes e/ou provedores que atuam no ambiente da CONTRATANTE.

2.2.1.4.4.22. A CONTRATADA deve desenvolver e manter um Painel de Informações Gerenciais através do qual a CONTRATANTE poderá acompanhar de forma transparente e clara a fila, a situação das demandas de sustentação de software, a composição de equipes e a alocação e desalocação de profissionais (preservando inclusive os registros históricos).

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. As justificativas detalhadas da contratação estão disponíveis no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, disponível no documento [18149441](#). Nos itens a seguir apresentamos um resumo dessas informações. Recomendando que os licitantes tomem conhecimento do documento na íntegra.

3.2. RESULTADOS E BENEFÍCIOS PRETENDIDOS

3.2.1. A partir das análises empreendidas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, as alternativas selecionadas apresentam a seguinte expectativa de resultados e benefícios:

- a) Garantir a continuidade dos serviços de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software, em atendimento às necessidades da Ebserh;
- b) Ampliação quantitativa e qualitativa da capacidade de execução de atividades de engenharia de software, obtendo as condições mínimas necessárias para atender às demandas da Ebserh;
- c) Evolução da gestão e governança sobre os processos de engenharia de software, de modo a propiciar a elevação da maturidade ágil e a satisfação dos líderes de negócio;
- d) Implantação de modelos de serviços adequados às necessidades da Ebserh, com remuneração estritamente vinculada a resultados, definição de níveis mínimos de serviço e maior potencial de retenção de recursos técnicos;
- e) Ampliação da cobertura, da disponibilidade e das exigências de qualidades para o serviço de sustentação de aplicações de software, possibilitando ampliação da capacidade de atendimento das demandas de acordo com sua criticidade.

3.3. ESTIMATIVA DA DEMANDA

3.3.1. Os cálculos da estimativa da demanda (quantidades mensais e anuais) para a presente contratação, incluindo a relação entre a necessidade prevista e os respectivos quantitativos a serem contratados, estão detalhados no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e consideram o atendimento à expectativa de demanda abaixo descrita.

3.3.2. Para os serviços de desenvolvimento de aplicações de software:

Item	Descrição	Volume mensal em UCG	Volume anual em UCG
1	Serviço de Administração de Dados	3,00	36,0
2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence	3,00	36,0
3	Serviço de Qualidade / Testes de Software	7,00	84,0
4	Serviço de Análise de Requisitos	10,00	120

5	Serviço de Arquitetura de Dados	1,00	12,0
6	Serviço de Arquitetura de Software	3,00	36,0
7	Serviço de Automação de Processos	2,00	24,0
8	Serviço de Ciência de Dados	2,00	24,0
9	Serviço de Construção e Codificação de Software	11,00	132,0
10	Serviço de Engenharia de Dados	1,00	12,0
TOTAL		43,00	516,00

3.3.3. Para os serviços de sustentação de aplicações de software:

Descrição	Métrica	Volume anual em UCG
Aplicações contidas no Catálogo de Soluções de Software	Aplicação	16
<i>Baseline</i> estimada	Ponto de Função	22.924
Quantidade mensal média de demandas	Demanda	740,00
Quantidade de aplicações classificadas pelo porte como "grande porte"	Aplicação	3
Quantidade de aplicações classificadas pelo porte como "médio porte"	Aplicação	8
Quantidade de aplicações classificadas pelo porte como "pequeno porte"	Aplicação	5
Quantidade de aplicações classificadas pela criticidade como "soluções críticas"	Aplicação	7
Quantidade de aplicações classificadas pela criticidade como "soluções convencionais"	Aplicação	9

3.4. ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

3.4.1. A contratação pretendida está alinhada aos elementos que integram o Mapa Estratégico da Ebserh (2018-2022) e o PETIC (2018-2022):

Pilar	Objetivo Estratégico – PEI (2018-2022)	Objetivo Estratégico de TIC	
2 - Sustentabilidade	Empregar os recursos de maneira eficiente, visando à perenidade e ao equilíbrio da rede	OETIC5	Otimizar a utilização e eficiência dos recursos de infraestrutura, buscando modelos de negócio que promovam a sustentabilidade de infra, adotando soluções e ambientes de alta disponibilidade informacional, onde aplicável.
3 - Governança	Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades na Rede		
4 – Processos e Tecnologia	Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas		

3.4.2. Além disso, conforme Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC, esta contratação está alinhada com as seguintes necessidades de TIC:

Necessidade de TIC	Ação
NTIC 06 - Desenvolvimento/melhoria de <i>software</i> .	A84 - Contratação de serviço de desenvolvimento e sustentação de sistemas

3.4.3. Em que pese o Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, não ser diretamente aplicável às empresas públicas federais da administração indireta, entende-se que a solução pretendida está alinhada às finalidades previstas no Decreto nº 8.638, em especial aos incisos I e III do Art. 1º:

- I - gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos;
- II - ...
- III - assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas.

3.5. ALINHAMENTO COM LEIS, NORMAS E REGULAMENTOS

3.5.1. Na elaboração deste documento foram observadas as seguintes fontes legais e normativas:

- a) Lei Federal nº 13.303/2016: dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- b) Lei Federal nº 10.520/2002: institui a modalidade de licitação denominada pregão eletrônico para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências;
- c) 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;
- d) Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- e) Decreto nº 10.024/2019: regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- f) Instrução Normativa SEGES/ME nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- g) Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019: 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 - SISP do Poder Executivo Federal;
- h) Regulamento de Licitações e Contratos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh: regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela Ebserh, e dá outras providências;
- i) Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) - Ebserh: institui diretrizes estratégicas que visam garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações, bem como atitudes adequadas para manuseio, tratamento, controle e proteção dos dados, informações, documentos e conhecimentos produzidos, armazenados, sob guarda ou transmitidos por qualquer meio ou recurso da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) contra ameaças e vulnerabilidades; e
- j) Norma - SEI nº 2/2019/DAI-EBSERH: dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens, contratação de serviços em geral, bem como alterações contratuais.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1.1. Os serviços técnicos em desenvolvimento de aplicações de software compreendem todas as fases do ciclo de desenvolvimento, evolução, adaptação e melhoria de soluções de aplicação de software para atendimento às necessidades da CONTRATANTE.

4.1.2. Os serviços de sustentação de soluções de software tem por escopo atender às necessidades de atividades técnicas de manutenção e suporte continuados das soluções de software implantadas no(s) ambientes tecnológicos da CONTRATANTE, cujo principal resultado esperado é a manutenção da disponibilidade, estabilidade e funcionalidade dessas soluções – estando também incluídas nesse escopo as atividades de monitoração e de intervenções técnicas tempestivas e/ou pontuais de caráter corretivo, preventivo, perfectivo, execução de rotinas técnicas e suporte técnico-operacional aos usuários.

4.1.3. Ambos os serviços compreendem todas as atividades de engenharia de aplicações software relacionadas ao ciclo de vida de produtos de software, tais como especificação de requisitos, arquitetura, codificação, testagem, entrega contínua e documentação – todas baseadas em princípios ágeis. As atividades envolvem demandas de aplicações de código convencionais, aplicações web, aplicações para plataformas mobile, aplicações para plataformas de *analytics* e *business intelligence*, soluções de automação/workflow, soluções baseadas em *Robotic Process Automation*, soluções baseadas em aprendizagem de máquinas e outras (não se limitando a essas).

4.1.4. As atividades do ciclo de desenvolvimento de aplicações de software, baseadas nos princípios e etapas da metodologia ágil da Ebserh, incluem (sem se limitar a):

- I - **Apoio à gestão de produtos de software:** realização de diagnóstico de demandas, que compreende as atividades necessárias à identificação do problema/necessidade e/ou oportunidades, análise de viabilidade, levantamento e documentação de requisitos, modelagem de negócio, proposição e prototipação de soluções, além de apoio no planejamento, execução e acompanhamento das atividades relacionadas à evolução e sustentação dos sistemas da CONTRATANTE;
- II - **Participação em reuniões:** participação ativa nas reuniões e demais práticas inerentes ao processo de desenvolvimento ágil;
- III - **Codificação de software:** evolução do código-fonte dos sistemas, nas diferentes tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE;
- IV - **Modelagem de dados:** elaboração do modelo lógico e físico de dados, incluindo a elaboração de documentação;
- V - **Testes:** planejamento e execução de atividades de teste de *software*, compreendendo testes unitários, funcionais / de aceitação, de integração, de regressão, de carga, de desempenho, de vulnerabilidade, de usabilidade, de acessibilidade de controle de acesso, de maneira manual e/ou automatizada;
- VI - **Manutenção evolutiva:** mudanças em requisitos funcionais e/ou tecnológicos da solução de software já concluída que impliquem inclusão, alteração e/ou exclusão de funcionalidades, decorrentes de alterações nas regras de negócio e/ou de outras necessidades verificadas;
- VII - **Manutenção corretiva:** análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos de sistemas de informação nos ambientes da CONTRATANTE, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mal funcionamento do sistema sustentado e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução;
- VIII - **Manutenção perfectiva:** adequação do sistema de informação às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e sanar aspectos ineficientes de usabilidade do sistema;
- IX - **Manutenção adaptativa:** adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo *hardware* e *software* básico, de versão de *software*, de linguagem de programação, de compatibilidade com navegadores, de utilização de *containers*, de servidor de aplicação e de sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD), que não impliquem inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- X - **Manutenção integrativa:** adequação do sistema para integrações com sistemas novos ou sistemas legados;
- XI - **Manutenção de interface:** adequação de interface (*layout*), compreendendo, mas não limitado a alterações de fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudanças de botões, mudança de posição de campo ou texto na tela. Também se enquadram nessa atividade as manutenções derivadas das necessidades de adequação do sistema para atender aos padrões definidos pelo Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e ao *Design System Gov* (DS Gov), para se adaptar e responder à diferentes dispositivos que utilizam sua interface (*design* responsivo), para adequar textos de mensagens de informação, erro, validação, aviso, alerta, confirmação de cadastro ou conclusão de processamento nas telas do sistema e mudanças em textos de e-mail enviados para o usuário da aplicação;
- XII - **Resolução de incidentes:** análise e solução de incidentes, abrangendo as atividades de análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos da solução de software nos ambientes da CONTRATANTE, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso e/ou mau funcionamento da aplicação e/ou quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não funcionais esperados para a solução;
- XIII - **Apuração especial:** serviços de criação e execução de scripts, inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados nos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD) e sistemas de *log* dos ambientes da CONTRATANTE para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pelas soluções de sistema sustentadas. Também estão incluídas nessa atividade o levantamento de informações complementares e não disponibilizadas de forma automática via aplicação ao usuário;
- XIV - **Apoio à produção:** abrange o suporte e acompanhamento remoto e/ou presencial às equipes de infraestrutura para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e ações de melhoria;
- XV - **Apoio à implantação de solução:** apoio ao processo de implantação de solução (e/ou versão de solução) por profissional que tenha conhecimento negocial e técnico do sistema com o objetivo de

evitar ou minimizar problemas na implantação, bem como realização de testes mínimos que garantam a continuidade de operação da solução;

XVI - **Apoio ao usuário:** atendimento aos usuários do sistema com intuito de oferecer apoio e esclarecimento especializado sobre os sistemas sustentados, de acordo com a definição de hierarquia de suporte no ambiente de CONTRATADA;

XVII - **Suporte às atividades de banco de dados:** serviço de replicação, migrações e atualizações de dados bem como a criação, conversão e/ou cargas de dados em sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD);

XVIII - **Operação de aplicações:** consiste na execução de quaisquer procedimentos operacionais requeridos pelo sistema em função da garantia da disponibilidade, de suas regras de negócio ou forma de construção, tais como parametrização, customização e configuração do sistema, configuração básica de servidores de aplicação e operação dos ambientes de integração e entrega contínua (servidores de automação de entregas e orquestradores de *containers*), bem como o versionamento do código-fonte, a construção (*build*) e publicação (*deploy*) dos pacotes e/ou componentes dos sistemas nos ambientes da CONTRATANTE;

XIX - **Transferência de conhecimento:** transferência de conhecimento técnico dos produtos e/ou projetos para a equipe da CONTRATANTE ou por ela indicada;

XX - **Documentação:** elaboração e/ou atualização da documentação da solução (manuais, guias, parecer, nota ou relatório técnicos etc.), bem como a construção de bases de conhecimento para resolução de problemas;

XXI - **Engenharia de dados:** construção, manutenção e disponibilização de reservatórios de dados, *pipeline* automatizado de dados, processamento de dados em larga escala, mecanismos de busca distribuído, sistemas de mensageria, estruturação e sustentação de modelos de *big data*, preparação e sustentação de dados para modelagem preditiva, prescritiva, descritiva e para iniciativas de *machine learning*, métodos estatísticos e demais soluções de processamento de dados a serem utilizadas pela CONTRATANTE;

XXII - **Suporte à análise de dados:** consiste no processo de preparar, explorar, transformar, analisar e disponibilizar as informações através de ferramentas de *data analytics*, relatórios e/ou painéis, além da manutenção evolutiva e sustentação dos projetos de análises de dados existentes, desenvolvimento de novos projetos, bem como apoio ao uso estratégico de dados e ao fomento da cultura digital no âmbito da CONTRATANTE;

XXIII - **Monitoramento de aplicações:** Monitoramento contínuo, compreendendo implantação e utilização de aplicativos de monitoramento continuado da disponibilidade e desempenho de sistemas; implantação e utilização de aplicativos de monitoramento de questões relacionadas à segurança de informações de sistemas, monitoração preventiva e gestão dos registros de logs gerados pelos sistemas sustentados e disponibilização de relatórios periódicos;

XXIV - **Internalização de soluções:** adequação de sistemas fornecidos à área de tecnologia da informação por outras áreas da Ebserh ou fornecidos por outras instituições, que engloba em atividades como: preparação de ambiente e realização de prova de conceito (PoC); análise e adequação de documentação; publicação da aplicação; configuração de variáveis de ambiente; testes exploratórios e migração de dados;

4.1.5. Estão incluídas no serviços de sustentação as atividades de apoio à execução do processo, tais como triagem, análise e atendimento dos chamados registrados além das atividades necessárias para manter a documentação da solução de sistema atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como as bases de conhecimento para resolução de problemas.

4.1.6. Os serviços de sustentação de soluções de software deverão atender às condições de atendimento:

- a) Abertura, registro e encaminhamento de chamados, através da ferramenta de sustentação, definida pela CONTRATANTE;
- b) A CONTRATADA deve proceder com o registro de todos os chamados abertos por telefone, por e-mail ou aplicativo de troca de mensagens, na ferramenta definida de forma a permitir o acompanhamento centralizado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA do andamento das demandas.
- c) Os serviços serão executados preferencialmente no ambiente da CONTRATANTE, mediante a abertura de chamado técnico (requisição e/ou incidente), podendo também ser executados através do modelo remoto e/ou híbrido, caso viável, quando acordado entre as partes e autorizado pela CONTRATANTE;
- d) Os atendimentos às requisições de serviço (requisições/incidentes) deverão obedecer aos prazos especificados nos itens 4.7.4 e 4.7.5 abaixo;

e) A CONTRATADA deverá dispor de profissionais técnicos aptos a identificar, analisar e resolver incidentes, atender requisições e/ou propor soluções em qualquer dos componentes tecnológicos dos ambientes onde os sistemas estão instalados.

f) A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos um número de telefone para contato, conforme período de disponibilidade das soluções sustentadas. Em caso de necessidade, a CONTRATANTE poderá solicitar um chamado por telefone ou e-mail, formalizando-se o registro do chamado na ferramenta de chamados posteriormente. Neste caso, o prazo de atendimento será calculado de acordo com o primeiro contato com a CONTRATADA.

g) Para comunicação técnica entre as partes, a CONTRATANTE poderá utilizar de todos os recursos técnicos disponíveis, incluindo (sem se limitar a): telefone, e-mail e softwares de mensageria instantânea (chat, Teams, WhatsApp etc.) – com preferência para as ferramentas institucionais da CONTRATANTE.

4.1.7. A CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação com relação às atividades de verificação e validação relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais.

4.1.8. Como parte de seu compromisso técnico, a CONTRATADA deverá contribuir com a melhoria contínua e a evolução tecnológica das soluções de software sustentadas, comprometendo-se a manter Plano de Melhoria que compreenda investimento equivalente ao montante mínimo anual de 1% (um por cento) da *baseline* total sustentada, em Pontos de Função – de forma adicional à execução do escopo das atividades de sustentação continuada, envolvendo exclusivamente atividades de melhoria nos ambientes e/ou nas aplicações sustentadas – tais como atualizações técnicas e revisão de funcionalidades para performance, estabilidade, eliminação de vulnerabilidades e/ou automação de rotinas.

4.1.9. O Plano de Melhoria deve ser apresentado pela CONTRATADA no prazo de até 90 (noventa dias) após o início da execução dos serviços e deverá conter a relação de ações a serem desenvolvidas ao longo da vigência contratual – com metas trimestrais para acompanhamento. A decisão sobre aprovação e/ou revisão do Plano cabe exclusivamente à CONTRATANTE, que poderá, inclusive, sugerir ações para sua composição.

4.1.10. A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste – sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.

4.1.11. Todos os direitos, títulos e interesses relacionados a produtos desenvolvidos em função da execução dos serviços contratados pertencerão exclusivamente à CONTRATANTE. A CONTRATADA não possuirá quaisquer direitos de propriedade relacionados a esses produtos.

4.1.12. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados autorizados terão o direito de, a qualquer momento, avaliar o desempenho operacional e/ou de segurança da CONTRATADA em relação aos serviços contratados. A CONTRATADA deverá conceder à CONTRATANTE e a seus representantes autorizados acesso razoável às suas instalações, documentos e registros, no que se refere a este CONTRATO, para apurar quaisquer fatos relativos ao seu desempenho na entrega os serviços.

4.2. REQUISITOS TÉCNICOS

4.2.1. A execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designado pela CONTRATANTE.

4.2.2. Para executar os serviços de desenvolvimento a CONTRATADA deve garantir o provimento dos recursos gerenciados previstos no rol de perfis apresentado no item 4.12.11, de acordo com as especificações e os prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.2.3. Caso os recursos gerenciados alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de desenvolvimento é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico (backoffice) necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.

4.2.4. A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de cada solução sustentada que componha ou que venha a compor a base de soluções sustentadas.

4.2.5. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem que isso represente custo adicional ao CONTRATO, a atualização de dados/informações e outras atividades operacionais sobre métricas de software da *baseline* dos sistemas – incumbindo à CONTRATANTE administrar e auditar essas informações. Assim, ao final do atendimento de cada ORDEM DE SERVIÇO de Sustentação, Desenvolvimento ou Manutenção caberá à CONTRATADA a análise do impacto da alteração realizada na *baseline* do sistema impactado, sua atualização e apresentação à CONTRATANTE para validação.

4.2.6. Mensalmente, dentro do escopo do serviço contratado, a CONTRATADA deverá atualizar os registros históricos da prestação de seus serviços e apresentar à CONTRATANTE todas as informações sobre as atividades realizadas durante cada período de faturamento (como RELATÓRIO TÉCNICO), discriminando, pelo menos, as entregas realizadas, a disponibilidade mensal de cada um dos sistemas sustentados, todos os chamados de suporte e incidentes com respectivos tempos de atendimento e as manutenções realizadas no mês. O artefato produzido deverá conter informações suficientes para que a CONTRATANTE possa realizar a averiguação dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.2.7. Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de infraestrutura (hardware e software) da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar quais mudanças provocaram essa necessidade. Nesse caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário, reencaminhará o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA.

4.2.8. Para viabilizar a execução dos serviços contratados em regime híbrido e/ou remoto, em caso de utilização desses formatos, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um link de comunicação dedicado, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da CONTRATADA.

4.2.9. A implantação do link de comunicação dedicado descrito no requisito anterior deverá ocorrer durante o período de adaptação e ajustes operacionais. Qualquer adaptação necessária para a integração do link com os sistemas e ambientes da CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para ao CONTRATO.

4.2.10. A indisponibilidade do link de comunicação dedicado não deve implicar a indisponibilidade dos serviços contratados e nem ensejará automaticamente a interrupção de prazos de atendimento (níveis mínimos de serviço) pactuados no CONTRATO. De modo a evitar tal indisponibilidade a CONTRATADA deverá adotar estratégias de mitigação de riscos, tais como a disponibilização de links redundantes.

4.2.11. Definições técnicas complementares acerca da metodologia ágil aplicada pela CONTRATANTE estão disponíveis no documento Metodologia de Desenvolvimento de Software Ebserh (MDS-Ebserh).

4.2.12. A CONTRATADA não usará nenhum software de sua propriedade para fornecer os serviços contratados sem prévia autorização da CONTRATANTE quanto ao uso proposto. A CONTRATADA, se autorizada, poderá conceder à CONTRATANTE permissão de uso de softwares de sua propriedade sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional. O custo de qualquer licença necessária, instalação, manutenção, suporte e/ou taxas de atualização com relação a qualquer software de propriedade da CONTRATADA deverá ser incluído na composição dos custos gerais dos serviços contratados.

4.3. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.3.1. A CONTRATANTE manterá autoridade, discricção e direitos exclusivos de definição e aprovação sobre arquitetura tecnológica, que determinará a direção técnica de curto, médio e longo prazos de suas soluções, infraestruturas e serviços – com base na necessidade do negócio, na evolução da tecnologia e no momento de sua implementação.

4.3.2. A CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação com relação ao design e entrega de serviços voltados para seu público-alvo e que se integrem diretamente com seus processos internos e/ou com políticas públicas.

4.3.3. A CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação sobre quaisquer oportunidades de reengenharia de processos de negócios que a CONTRATADA identificar. Independentemente de qualquer situação em contrário, a CONTRATANTE manterá o controle exclusivo sobre suas operações técnicas e finalísticas.

4.3.4. As definições acerca da arquitetura tecnológica, padrões e diretrizes de desenvolvimento de soluções de software estarão, sempre que aplicável, definidas na Metodologia de Desenvolvimento de Software da CONTRATANTE e/ou em seus documentos de apoio.

4.3.5. As soluções de sistemas desenvolvidos e mantidos pela Ebserh foram construídas utilizando diversas tecnologias. A tabela abaixo apresenta a lista de sistemas e suas tecnologias:

Sistema	Plataforma	Linguagens de programação	Principais frameworks e bibliotecas	Banco de dados	Servidor de aplicação	Tipo de instalação*
AGHU	Web	Java	EJB; JSF; PrimeFaces; JPA; Hibernate; JasperReports; Quartz	PostgreSQL	WildFly; Apache	Descentralizada

SIG	Web	PHP	jQuery; jQueryUI	PostgreSQL	Apache	Centralizada
SEI	Web	PHP	-	MySQL	Apache	Centralizada
Serviços TI	Web; Console Application	Visual C#	.NET Framework; ASP.NET Core; AngularJS;	Microsoft SQL Server	Windows Server; Internet Information Services (IIS)	Centralizada
STT	Web	PHP	-	PostgreSQL	Apache	Centralizada
Aplicativo Institucional	Mobile	PHP; HTML; JavaScript	Ionic	PostgreSQL	Apache	Centralizada
Aplicativo Vigihosp	Mobile	PHP; HTML; JavaScript	Ionic	PostgreSQL	Apache	Centralizada
Tablets Mais Médicos	Web	Java	-	PostgreSQL	WildFly; Apache	Centralizada
REDCap	Web	PHP	-	MySQL	Apache	Centralizada
3EC (Moodle)	Web	PHP	-	PostgreSQL	Apache	Centralizada
SAPE-SISTEMAS (Redmine)	Web	-	-	MySQL	Apache	Centralizada
Azure DevOps	Web	-	-	Microsoft SQL Server	Windows Server; Internet Information Services (IIS)	Centralizada
SIAUDI	Web	PHP	jQuery	PostgreSQL	Apache	Centralizada
Portal de Intranet	Web	Java	Liferay	PostgreSQL	Apache	Centralizada
Painéis de Análise de Dados	Web	-	Microsoft Power BI	PostgreSQL; Microsoft SQL Server; MySQL	-	-

***Tipos de instalação:**

Centralizada: instalação realizada na infraestrutura da Administração Central, acessada por todos os usuários de todas as unidades da Rede Ebserh.

Descentralizada: instalação realizada na infraestrutura de cada unidade, acessada somente pelos usuários da unidade e pela Administração Central.

4.3.6. Além das tecnologias já utilizadas para desenvolvimento e manutenção dos sistemas, devem ser consideradas também as prospecções tecnológicas para os próximos anos. A tabela abaixo apresenta, de maneira sintetizada, as principais tecnologias a serem utilizadas na manutenção e no desenvolvimento dos sistemas mantidos pela DTI:

		Principais frameworks e bibliotecas
Linguagens de programação	Java	EJB; JSF; PrimeFaces; JPA; Hibernate; JasperReports; Quartz
	PHP	Laravel; Eloquent; Composer; Sail; Artisan; PHPUnit
	Visual C#	.NET Framework; .NET Core; ASP.NET Core
	HTML/JavaScript	jQuery; AngularJS; ReactJS; React Native; Ionic
Bancos de dados relacionais	PostgreSQL; MySQL; Microsoft SQL Server	
Bancos de dados não relacionais	Redis; Memcached; Cassandra; MongoDB	
Mecanismos de busca e mensageria	ElasticSearch; Apache Solr; Apache Kafka	
Servidores de aplicação	Linux (Debian, CentOS, Ubuntu); Windows Server; Apache; Nginx	
Ferramentas	Azure DevOps; Redmine; Kubernetes; Rancher; Docker; Apache NiFi; Apache Spark	

4.4. REQUISITOS DE PROJETO, IMPLEMENTAÇÃO E DE IMPLANTAÇÃO

4.4.1. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados reterão autoridade, discrição e direitos de aprovação exclusivos sobre as atividades de verificação relacionadas aos projetos e processos operacionais relacionados à execução, verificação e validação dos serviços executados sob escopo do CONTRATO.

4.4.2. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados terão o direito de revisar, aceitar e rejeitar todos os componentes, entregas e atividades que a CONTRATADA e/ou sua equipe técnica é obrigada a fornecer nos termos do CONTRATO ou de uma ORDEM DE SERVIÇO aplicável, de acordo com a metodologia aplicada.

4.5. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.5.1. Para a presente contratação, não haverá previsão de capacitação específica, uma vez que é obrigação da CONTRATADA fornecer profissionais capacitados para execução dos serviços.

4.5.2. A CONTRATANTE poderá realizar capacitação específica para os profissionais da CONTRATADA de acordo com a política de capacitação da instituição acerca de suas peculiaridades, para o regime de trabalho e os valores da instituição.

4.6. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

4.6.1. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar da data do recebimento definitivo. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços/produtos deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço ultrapasse esse período.

4.6.2. A aceitação condicional e/ou final da CONTRATADA não implica a renúncia a qualquer direito de requerer correções com base em defeitos que os procedimentos de teste aplicáveis não puderam detectar e que forem posteriormente descobertos em um componente, entrega ou solução depois que sua aceitação.

4.6.3. O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o serviço, artefato ou código-fonte seja alterado pela própria CONTRATANTE ou por TERCEIRO por este autorizado. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito da CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.

4.7. REQUISITOS TEMPORAIS

4.7.1. O cronograma a seguir estabelece as etapas e os prazos para iniciação do CONTRATO:

Etapa	Descrição	Prazo	Responsável
1	Assinatura do CONTRATO	Conforme definido no Edital	CONTRATANTE / CONTRATADA
2	Reunião inicial do CONTRATO	Em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato	CONTRATANTE / CONTRATADA
3	Início da transição contratual	Em até 10 dias corridos após a reunião inicial do contrato	CONTRATADA
6	Período de Adaptação Operacional	Em até 60 após início da transição contratual	CONTRATADA
7	Apresentação do Plano de Melhoria	Em até 90 dias após o início da execução dos serviços	CONTRATADA
8	Encerramento da Transição Contratual	Em até 90 dias após o início da execução dos serviços	CONTRATADA

4.7.2. Após aprovação do Plano de Institucionalização, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o Relatório Mensal de Acompanhamento, conforme etapas e prazos estabelecidos a seguir:

Etapa	Descrição	Prazo	Responsável
1	Apresentação do Relatório Mensal de Acompanhamento	Até o 3º dia útil do mês subsequente.	CONTRATADA
2	Emissão do Termo de Recebimento Provisório	Até 1 dia útil após a conclusão da Etapa 1.	CONTRATANTE
3			CONTRATANTE

	Inspeção de conformidade	Até 10 dias úteis após a conclusão da Etapa 2.	
4	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo	Até 1 dia útil após a conclusão da Etapa 3.	CONTRATANTE
5	Emissão da Nota Fiscal	Até 3 dias úteis após a conclusão da Etapa 4.	CONTRATADA
6	Emissão de Ordem Bancária	Até 10 dias úteis após a conclusão da Etapa 5.	CONTRATANTE

4.7.3. Prazos para apresentação de perfis e/ou equipes profissionais

4.7.3.1. Itens 1 a 10 - Serviço de desenvolvimento de aplicações de software

4.7.3.1.1. Os prazos para apresentação de perfis, após formalização da requisição via Ordem de Serviço, são os seguintes:

- a) Até 10 (dez) dias úteis para prospecção e apresentação de candidatos pela CONTRATADA para avaliação da aderência aos requisitos e necessidades pela CONTRATANTE;
- b) Até 05 (cinco) dias úteis para avaliação de candidatos pela CONTRANTE após apresentação pela CONTRATADA; e
- c) Até 15 (quinze) dias úteis para disponibilização do perfil à CONTRATANTE, após aprovação pela CONTRATADA, para início da execução de atividades.

4.7.3.2. Item 11 - Serviço de sustentação de aplicações de software

4.7.3.2.1. Os prazos para apresentação das equipes que executar os serviços demandados, após formalização da requisição via Ordem de Serviço, são os seguintes:

- a) Até 30 (trinta) dias para apresentação de perfis para validação; e
- b) Até 30 (trinta) dias para disponibilização de equipes.

4.7.3.2.2. Os prazos acima só se aplicam à apresentação inicial de profissionais após emissão da Ordem de Serviço que marcará o início da execução contratual.

4.7.3.2.3. Em caso de substituição de perfil profissional já alocado na execução dos serviços, serão considerados os prazos estabelecidos no item 4.7.3.1.1.

4.7.3.2.4. A implantação inicial dos serviços de sustentação poderá ser planejada e escalonada, visando permitir melhor inserção dos profissionais e das respectivas equipes – situação na qual a CONTRATANTE descreverá na Ordem de Serviço os prazos e as condições de inicialização.

4.7.3.3. A não apresentação de perfis e/ou equipes profissionais requisitados à CONTRATADA nos prazos previstos neste instrumento pode culminar na inadimplência de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade – ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, de acordo com o caso.

4.7.3.4. Não haverá qualquer tipo de remuneração de serviços até a validação pela equipe de fiscalização do CONTRATO do(s) profissional(is) apresentados pela CONTRATADA, considerando as exigências específicas de cada perfil. A apresentação de documentação e/ou declaração falsa sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas no TERMO DE REFERÊNCIA.

4.7.3.5. Os prazos acima poderão ser prorrogados, a critério da CONTRATANTE, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

4.7.3.6. Os profissionais alocados para execução dos serviços contratados poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, conforme sua conveniência, não descartada a avaliação de resultados e metas de níveis mínimos de serviço e/ou de desempenho da empresa. Os substitutos devem atender os requisitos mínimos do respectivo perfil profissional estabelecidos, sendo igualmente necessária a comprovação do atendimento a esses requisitos e a submissão a avaliação pela CONTRATANTE.

4.7.3.7. De modo a evitar impactos indesejáveis na execução dos serviços, caso considere que os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços não estejam apresentando comportamento ético-profissional adequado e/ou não estejam entregando os resultados esperados (desempenho técnico insatisfatório), a CONTRATANTE poderá requisitar a substituição desses profissionais, sem prejuízo da avaliação da qualidade e da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA e/ou da adoção de outras medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.7.3.8. As substituições e/ou reposições de profissionais de sua equipe técnica são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não devem causar impacto à execução dos serviços e nem comprometer o cumprimento de prazos, entrega de projetos e/ou níveis mínimos de qualidade – sendo também de sua obrigação promover a transmissão de conhecimento do serviço para novos profissionais. Dessa forma, sugerimos que tais eventos sejam geridos de forma responsável e proativa por parte da CONTRATADA – uma vez eventuais desvios poderão culminar em inadimplemento de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade.

4.7.4. **Prazos para atendimento das INCIDENTES de sustentação de aplicações de software (Item 11)**

Nível de severidade	Definição	Prazo máximo de solução			
		Soluções críticas		Soluções convencionais	
		Início de atendimento	Tempo de solução	Início de atendimento	Tempo de solução
Nível 1 Alta (Impacto crítico)	Erro, falha e/ou indisponibilidade com parada total ou parcial da solução, de componentes-chave e/ou do ambiente de produção: erro grave com comprometimento da finalidade da aplicação (impossibilidade de execução e/ou comprometimento de fluxos e consultas, corrompimento de informações etc.) E/OU perda grave de desempenho da solução (indisponibilidade total ou parcial) E/OU bloqueio à utilização de uma funcionalidade, sem alternativa de contorno (workaround) conhecido E/OU falhas que interrompem atividades/processos corporativos e impactam criticamente a organização (área, processo de negócio primário e/ou vasto grupo de usuários) E/OU outras requisições priorizadas pela CONTRATANTE.	15 minutos corridos	01 hora corrida	30 minutos úteis	04 horas úteis
Nível 2 Média (Impacto moderado)	Erro, falha e/ou indisponibilidade sem paralisação da solução, de componentes-chave e/ou do ambiente de produção: bloqueio da utilização de uma funcionalidade ou de parte importante de uma funcionalidade) e/ou degradação de sistema/serviço, podendo ser aplicada uma solução contorno (workaround) conhecida E/OU incidentes que causam interferência em atividades/processos corporativos e impactam moderadamente a organização (área, processo de negócio e/ou grupo de usuários)	30 minutos corridos	04 horas corridas	01 hora útil	08 horas úteis
Nível 3 Baixa (Impacto Mínimo)	Erro, falha, indisponibilidade da solução e/ou do ambiente (produção e demais ambientes) sem gravidade: não impacta funcionalidade e/ou disponibilidade do sistema/serviço (problemas pontuais na aplicação, tais aparência da funcionalidade etc.), há maneiras conhecidas de contorno o problema e gera baixo impacto à organização e/ou a grupos de usuários	01 hora corrida	07 horas corridas	01 hora útil	16 horas úteis
Nível 4 Planejada (Impacto Mínimo)	A critério dos fiscais requisitantes, algumas demandas podem ser solicitadas e suas entregas podem ser planejadas, desde que não se enquadre nas classificações descritas nas severidades 'Alta', 'Média' ou 'Baixa'	01 hora corrida	A combinar	01 hora útil	A combinar

4.7.5. **Prazos para atendimento das REQUISições de sustentação de aplicações de software (Item 11)**

Nível de severidade	Definição	Prazo máximo de solução			
		Soluções críticas		Soluções convencionais	
		Início de atendimento	Tempo de solução	Início de atendimento	Tempo de solução
Nível 1 Alta (Impacto crítico)	Solicitações/requisições de atendimento ao usuário e/ou ao gestor/gerente de soluções, incluindo notas técnicas e apoio técnico e/ou análises que impactem tomada de decisões	30 minutos corridos	04 horas corridas	01 hora útil	16 horas úteis
Nível 2 Média (Impacto moderado)	Solicitações/requisições que tratem de produção de documentação técnica e/ou migração de dados e/ou migração de ambientes e/ou geração de massa de dados e/ou produção de scripts de bancos de dados	01 hora corrida	08 horas corridas	01 hora útil	32 horas úteis
Nível 3 Baixa (Impacto Mínimo)	Solicitações/requisições que tratem de intervenções perfectivas e/ou cosméticas e/ou preventivas e/ou alteração de componentes arquiteturais	01 hora corrida	24 horas corridas	01 hora útil	72 horas úteis
Nível 4 Planejada (Impacto Mínimo)	A critério dos fiscais requisitantes, algumas demandas podem ser solicitadas e suas entregas podem ser planejadas, desde que não se enquadre nas classificações descritas nas severidades 'Alta', 'Média' ou 'Baixa'.	01 hora corrida	A combinar	01 hora útil	A combinar

4.8. REQUISITOS DE SEGURANÇA

4.8.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Compromete-se não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.

4.8.2. Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da CONTRATADA, esta deverá dar conhecimento a todas essas pessoas dos termos do acordo de sigilo e confidencialidade, obrigando-as a respeitar os pactos de sigilo contidos no CONTRATO e demais documentos que instruem a contratação.

4.8.3. A CONTRATANTE disponibilizará, após solicitação da CONTRATADA, preliminarmente, ao início dos serviços todos os normativos e metodologias de sua autoria ou de utilização para as execuções dos serviços. Caberá à Ebserh disponibilizar novas versões dos normativos e metodologias, sempre que houver alterações.

4.9. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.9.1. A CONTRATADA deverá garantir o alinhamento à legislação brasileira e aos direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros as seguintes operações:

- I - de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros de dados pessoais; e
- II - de comunicações realizada por provedores de conexão e de aplicações de internet, em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional.

4.9.2. A CONTRATADA deverá garantir a conformidade da política de segurança da informação com a legislação brasileira.

4.9.3. O processo de desenvolvimento e evolução das soluções deverá ser executado conforme a Política de Segurança da Informação da Ebserh (PoSIC-Ebserh) ([18555708](#)) versão 1.0 ou superior.

4.9.4. A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto à CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.9.5. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

4.9.6. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.10. REQUISITOS LEGAIS

4.10.1. A prestação do serviço deve atender integralmente aos normativos exarados pelos órgãos do judiciário, legislativo, fiscalizadores e de controle correlatos, bem como aos normativos internos da Ebserh.

4.10.2. Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto, em especial as seguintes:

- a) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- b) Decreto Nº 9.756, de 11 de abril de 2019;
- c) Decreto Nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018;
- d) Instrução Normativa SG/MPDG Nº 5 , de 26 de maio de 2017;
- e) Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019;
- f) Instrução Normativa GSI n.º 1, de 27 de maio de 2020;
- g) Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePing);
- h) Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMag);
- i) Padrões *Web* em Governo Eletrônico (ePwg);
- j) Política de Segurança da Informação e Comunicações da Ebserh (PoSIC-Ebserh);
- k) Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (RLCE-Ebserh);
- l) Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da Ebserh (MDS-Ebserh);
- m) Código de Ética e Conduta da Ebserh.

4.10.3. A CONTRATADA deverá observar também as leis e normas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

4.10.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

4.10.4.1. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4.10.4.1.1. Em razão do objeto contratado e para seu cumprimento, a CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis em nome da CONTRATANTE, nos termos do inciso VII, do artigo 5º e artigo 39, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

4.10.4.1.2. A CONTRATADA deve cumprir as disposições da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como das políticas e normas internas da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares sobre o tema (disponíveis em <https://gov.br/ebserh>), implementando medidas técnicas e organizacionais adequadas para assegurar a proteção dos direitos do titular dos dados pessoais.

4.10.4.1.3. O tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA será limitado às atividades estritamente necessárias para o alcance das finalidades do objeto contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ao exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

4.10.4.1.4. O tratamento de dados pessoais só poderá ser realizado pela CONTRATADA durante o prazo previsto para a execução do objeto contratado.

4.10.4.1.5. É vedado à CONTRATADA o compartilhamento dos dados pessoais com outras pessoas jurídicas ou físicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou regulamentares necessárias para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual ou com a prévia autorização da CONTRATANTE.

4.10.4.1.6. Nas hipóteses de compartilhamento previstas no item anterior, a CONTRATADA assume toda a responsabilidade decorrente da operação realizada, especialmente no que diz respeito à observância da adequada proteção e resguardo aos direitos dos titulares originais.

4.10.4.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.10.4.2.1. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus colaboradores das obrigações deste instrumento e do compromisso assumido com a proteção de dados pessoais, inclusive no tocante à Política de Proteção de Dados Pessoais da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

4.10.4.2.2. A CONTRATADA se comprometerá a autorizar o tratamento de dados pessoais apenas às pessoas que assinem termo de sigilo e confidencialidade, que deve ter vigência pelo prazo de execução contratual e 10 anos após o seu término.

4.10.4.2.3. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, deverá ser realizada após prévia aprovação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção, guarda e gestão dos termos de consentimento.

4.10.4.2.4. O armazenamento dos dados pessoais objeto de tratamento pela CONTRATADA em razão do presente CONTRATO deve respeitar as premissas, políticas e especificações técnicas, além de estar adequado e alinhado com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.

4.10.4.2.5. Quando a natureza dos dados objeto de tratamento exigir, seu armazenamento deverá ocorrer em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas, controle de acesso apenas a pessoas autorizadas e transparente identificação do perfil dos credenciados, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, exceto com autorização da CONTRATANTE.

4.10.4.2.6. A eventual transferência internacional de dados pessoais pela CONTRATADA, para fins do previsto no item anterior, deverá atender ao disposto nos artigos 33, 34, 35 e 36, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, e às seguintes regras:

- a) a legislação do país para o qual os dados foram transferidos deve assegurar o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;
- b) os dados transferidos serão tratados em ambiente da CONTRATADA;
- c) o tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável, que não viole as disposições pertinentes do Brasil;
- d) deve ser oferecida garantia suficiente em relação às medidas técnicas e organizacionais, que deverão ser especificadas formalmente à CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA não deve compartilhar com terceiros dados que lhe sejam remetidos;
- e) as medidas de segurança devem ser adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados (especialmente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede), e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, bem como devem assegurar um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;
- f) o tratamento de dados pessoais deve ser realizado em nome da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do CONTRATO, sob pena de suspensão da transferência de dados pessoais e/ou rescisão do CONTRATO;
- g) as respostas às solicitações da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares devem ser rápidas e adequadas.

4.10.4.2.7. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas em nome da CONTRATANTE.

4.10.4.2.8. A CONTRATADA enviará todos os dados e informações solicitadas pela CONTRATANTE necessários à resposta aos titulares de dados no prazo máximo de 48 horas, podendo ser prorrogado em situações excepcionais devidamente justificadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

4.10.4.2.9. A CONTRATADA cumprirá, de imediato, as solicitações da CONTRATANTE para cumprimento de requerimento do titular dos dados pessoais referente aos direitos previstos no artigo 18 da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, tais como correção, eliminação, anonimização ou bloqueio dos dados.

4.10.4.2.10. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste CONTRATO, bem como permitirá e contribuirá, quando necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela CONTRATANTE ou por auditor externo por esta designado.

4.10.4.2.11. A CONTRATADA, quando necessário e solicitado pela CONTRATANTE, encaminhará informações para elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais relacionado às atividades objeto deste CONTRATO que demandam o tratamento de dados pessoais, observando-se o seguinte:

- a) a solicitação de informações para elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais será feita por escrito à CONTRATADA;

b) as informações deverão ser repassadas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da CONTRATANTE no prazo de 48 horas.

4.10.4.2.12. A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, por escrito, em até 24 horas, qualquer incidente de segurança, entendido como evento adverso confirmado, tal como acesso não autorizado, acidental ou ilícito que resulte na destruição, perda, alteração, vazamento ou ainda, qualquer forma de tratamento de dados inadequada ou ilícita, devendo seguir as orientações da CONTRATANTE.

4.10.4.2.13. A CONTRATADA, quando for de sua responsabilidade, tomará as medidas necessárias para cessar e/ou minimizar os danos decorrentes da violação de dados pessoais, respondendo administrativa e judicialmente por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais objeto de tratamento em decorrência da execução contratual.

4.10.4.2.14. Encerrada a vigência do CONTRATO e/ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento e restituirá à CONTRATANTE os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), ressalvada instrução expressa sobre a eliminação, bem como a possibilidade de sua conservação, nos termos do art. 16 da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

4.10.4.3. DA SUBCONTRATAÇÃO

4.10.4.3.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE.

4.10.4.3.2. Em caso de autorização da subcontratação, a CONTRATADA permanecerá totalmente responsável perante a CONTRATANTE pelo cumprimento das obrigações da empresa subcontratada, especialmente pelas obrigações de proteção dos dados pessoais.

4.10.4.4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

4.10.4.4.1. A CONTRATANTE se compromete, em caso de necessidade de tratamento de dados pessoais compartilhados pela CONTRATADA para cumprimento de obrigações previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA, a observar as disposições da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018 e regulamentos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

4.11. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.11.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e 01/2019/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.11.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

4.11.3. As soluções de sistemas desenvolvidos e mantidos pela Ebserh devem atender, minimamente, aos seguintes requisitos:

- a) estar em Língua Portuguesa (Português do Brasil) para toda e qualquer comunicação e/ou interação com os usuários;
- b) possuir documentação funcional em mídia digital na Língua Portuguesa (Português do Brasil);
- c) possuir sistema de numeração decimal com a utilização de pontos para agrupamentos de grandezas e vírgulas para separação de valores menores que zero, permitindo ainda a utilização do sinal negativo para estes valores;
- d) utilizar a unidade monetária Real (R\$) em todas as operações financeiras, com exceção às operações de conversão de moeda; e
- e) possuir capacidade de gerenciar datas e horas em fusos horários diferentes.

4.12. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DE EQUIPE

4.12.1. A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por fornecer recursos de pessoal adequados e suficientes para cumprir suas obrigações relacionadas à execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos mínimos exigidos.

4.12.2. A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por assegurar a contratação de profissionais que atendam integralmente aos requisitos previstos e, inclusive, que possuam comportamento ético e interpessoal adequado à execução dos serviços contratados – respondendo solidariamente pelos atos de seus colaboradores.

4.12.3. Para execução dos serviços previstos nessa contratação, de forma a garantir a qualidade e a aderência às metodologias e padrões estabelecidos, a CONTRATADA deverá manter, em seu quadro funcional, equipe tecnicamente qualificada de forma compatível com os requisitos técnicos descritos.

4.12.4. Com o objetivo de mitigar a possibilidade de prejuízos para a CONTRATANTE, caso a CONTRATADA aloque profissionais com um nível técnico incompatível com a complexidade dessas atividades, será exigida a designação de profissionais com perfis profissionais específicos.

4.12.5. A exigência de atuação de profissionais com formação específica é imprescindível à execução do objeto, uma vez que os serviços a serem prestados presencialmente ou em regime de sustentação muitas vezes exigem atuação imediata do profissional, sem tempo para consultas técnicas. Além disso, exigem a necessidade de boa comunicação para realizar contatos e/ou apresentações para o usuário final.

4.12.6. Tais exigências estão ancoradas na jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), a exemplo dos Acórdãos 667/2005, item 9.3.12, e 449/2005, item 9.2.2, todos do Plenário do TCU.

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

4.12.8. Para a presente contratação, será necessária a designação do Preposto Administrativo da CONTRATADA.

4.12.9. O Preposto Administrativo será responsável pela interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e assumirá diretamente a execução dos serviços contratados, responsabilizando-se pela gestão dos aspectos administrativos, financeiros e legais do contrato.

4.12.10. Para designação do Preposto Administrativo serão exigidos os seguintes requisitos:

Função	Experiência, Formação e Qualificação Técnica	Descrição das atividades
Preposto Administrativo	Graduação completa em curso de nível superior em qualquer área de formação.	Profissional da empresa CONTRATADA responsável pela gestão dos aspectos administrativos, financeiros e legais do contrato.

4.12.11. Para o **Grupo 1 - Serviços de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software**, será exigida a designação de profissionais com perfis específicos apresentado a seguir:

Descrição do perfil		Formação		Experiência		Qualificação técnica	
Perfil	Senioridade	Requisito padrão	Requisito alternativo	Requisito padrão	Requisito alternativo	Requisito padrão	Requisito alternativo
TODOS OS PERFIS (exceto Gerente Técnico de Sustentação); Administrador de Dados; Analista de Dados e Business Intelligence; Analista de Qualidade e Testes de Software; Analista de Requisitos de Software;	Pleno	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, 03 (três) anos em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, 02 (dois) anos cumulativamente com, no mínimo, 01 (uma) certificação profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, 02 (duas) certificações profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
	Sênior	Graduação completa em curso de nível superior na área de	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-	Experiência profissional de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades na área de	Experiência profissional de, no mínimo, 04 (quatro) anos cumulativamente com, no mínimo, 02	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em	Possuir, no mínimo, 03 (três) certificações profissionais em sua área

Analista de Sustentação de Software;		Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	especialidade técnica de atuação.	(duas) certificações profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
Arquiteto de Dados;							
Arquiteto de Software;							
Engenheiro de Automação de Processos;							
Cientista de Dados, Engenheiro de Software;	Máster	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, 07 (sete) anos em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) anos cumulativamente com, no mínimo, 04 (quatro) certificações profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, 06 (seis) certificações profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
Engenheiro de Dados							
Gerente Técnico de Sustentação	-	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades de engenharia de software, sendo, no mínimo, 05 (cinco) anos em gestão de atividades de desenvolvimento e/ou sustentação de software.	Experiência profissional de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades de engenharia de software cumulativamente com certificação profissional Scrum Master Profissional (ou certificação equivalente/superior).	Pós-graduação ou MBA em Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, 02 (duas) certificações profissionais na área de engenharia de software emitidas por entidades certificadoras reconhecidas.

Perfil	Descrição das atividades
Administrador de Dados	Projeta modelos de dados (conceitual, lógico e físico). Acompanha e orienta as equipes durante a modelagem de dados. Avalia modelos de dados produzidos

	<p>pelos equipes de desenvolvimento. Apoia na busca e utilização de informações corporativas e compartilhadas. Dissemina os conceitos das entidades representadas nos modelos de dados. Mantém atualizados os repositórios de modelos de dados e metadados. Propõe mudanças na arquitetura corporativa de dados. Realiza estudos sobre a análise de impacto das alterações propostas nos modelos de dados corporativos e compartilhados. Emite relatórios técnicos e pareceres sobre o uso dos metadados nos âmbitos conceitual e lógico. Apoia os demais profissionais nas atividades referentes à qualidade de dados e gestão de dados mestres e de referência. Apoia na elaboração de Vocabulário e Glossário corporativo de dados, metodologia de gestão e governança de dados e demais documentos relativos à gestão de dados.</p>
Analista de Dados e Business Intelligence	<p>Responsável pela análise de dados, desenho/modelagem de painéis e dashboards complexos para identificar tendências de negócios e de mercado. Requer conhecimento em técnicas de modelagem e análise de dados, plataformas analíticas, ferramentas de relatório e dashboards. Coleta, limpa, e minera dados e os transforma em informações úteis para a empresa, auxiliando na tomada de decisões. Possui proficiência em linguagens de programação como Python e SQL, plataformas de BI, fundamentos de manuseio, limpeza, compilação, modelagem e análise de dados, além de habilidades de matemática e pensamento crítico.</p>
Analista de Qualidade e Testes de Software	<p>É o responsável por garantir a entrega de software de qualidade – planejando, implementando e automatizando testes de garantia da qualidade. Planeja, define, implementa, identifica testes (por exemplo: regressão, funcional, validação de dados, integração de sistema, exploratório, carga ou desempenho) para funcionalidade novas e/ou existentes. Monitora o processo de testes e os resultados em cada ciclo e avalia a qualidade geral. Deve garantir a qualidade dos componentes produzidos por meio da verificação de evidência de testes e utilização de técnicas especializadas em testes de software. Documenta e analisa os resultados dos testes e recomenda ações corretivas. É também responsável por criar planos e casos de testes, scripts/roteiros de teste e pela execução dos testes manuais e automatizados, bem como o registro em log dos resultados do teste e da análise desses resultados. Também é responsável pelo levantamento de todas as não conformidades da arquitetura e da modelagem do software, registrando-as e comunicando-as ao time de desenvolvimento. Trabalha junto com a equipe de desenvolvimento para projetar estratégias de teste e integrar os testes ao processo de desenvolvimento. Presta suporte a testes de aceitação do usuário conduzidos pelo dono do produto e/ou pelo usuário-final.</p>
Analista de Requisitos de Software	<p>Levanta necessidades de negócio. Levanta e analisa histórias de usuário. Atua em conjunto com os times de tecnologia e negócio. Gerencia, fatia, descarta e prioriza o backlog do produto – em apoio ao dono do produto. Define objetivos de <i>sprints</i>. Define critérios de aceitação de histórias de usuários codificadas. Conduz a homologação das entregas junto ao gestor de negócio. Apoia os usuários quanto à utilização e criação/atualização de manuais utilização de sistemas.</p>
Analista de Sustentação de Software	<p>Registra, analisa e realiza a triagem de solicitações de atendimento dos sistemas. Realiza esclarecimentos e treinamentos técnicos, comerciais e operacionais do sistema. Apoia na resolução de dúvidas e na investigação de incidentes. Realiza configurações, parametrizações, ajustes e carga de dados nas aplicações. Elabora pareceres, relatórios e notas técnicas relacionadas ao funcionamento geral do sistema. Registra oportunidade de melhorias nas soluções.</p>
Arquiteto de Dados	<p>Cria e implementa os projetos em plataforma de dados que permite a coleta e análise de big data, desde sistemas de base de dados até modelagem e manutenção dos dados. Traduz requisitos de negócios em especificações técnicas, incluindo fluxos de dados, integrações, transformações, bancos de dados e <i>data warehouses</i>. Define a estrutura de arquitetura de dados, padrões e princípios, incluindo modelagem, metadados, segurança, dados de referência e dados mestres. Define a arquitetura de referência, que é um padrão que outros podem seguir para criar e melhorar sistemas de dados. Define fluxos de dados, ou seja, quais partes da organização geram dados, que requerem dados para funcionar, como os fluxos de dados são gerenciados e como os dados mudam na transição.</p>
Arquiteto de Software	<p>Analisa e cria configuração de software. Apoia o empacotamento e revisa versões de pacote de software. Analisa, define e implementa padrões de arquitetura de software. Define e implementa soluções DevOps/DevSecOps. Define soluções com utilização de arquitetura <i>blockchain</i>, <i>cloud</i>, inteligência artificial e aprendizado de máquina etc. Resolve problemas de integração de sistemas novos e legados. Analisa e diagnostica problemas, erros e falhas em software. Atua em conjunto</p>

	com o time de desenvolvimento e o dono do produto para definir, dimensionar e priorizar histórias e planejar <i>sprints</i> e releases. Prototipar software. Implementa histórias de usuário considerando os critérios de aceitação definidos. Apóia a realização de testes. Empacota as entregas e armazena nos repositórios de código e documentação definidos. Registra e soluciona o débito técnico identificado após entregas. Orienta e presta mentoria técnica aos perfis com menor experiência. Planeja a implementação de soluções de clientes usando frameworks de IA e sistemas de integração da IA com a infraestrutura de TI. Detém conhecimentos em IA, big data e outras tecnologias.
Engenheiro de Automação de Processos	Atua na melhoria da eficiência e na automação de processos. Responsável por analisar, modelar e implementar soluções para demandas de automação de processos. Desenvolve, testa e implanta rotinas de automação de processos. Atua na identificação, avaliação e definição das ferramentas adequadas de automação. Estabelece um conjunto de melhores práticas de automação, incluindo: realizar análise e diagnóstico de processos relacionados ao negócio, documentar etapas, sistemas e pessoas envolvidas. Identifica e prioriza oportunidades de melhoria e automação em processos. Define métricas de melhoria de processo (atual x proposto). Identifica, avalia e define ferramentas tecnológicas de automação
Cientista de Dados	Responsável desde o processo de concepção do problema até sua solução, interpretando grandes conjuntos de dados complexos e encontrando ideias e padrões nestes. É considerado um cargo multidisciplinar, que demanda habilidades de comunicação, pesquisa e pensamento crítico, além de linguagens de programação, visualização de dados, <i>Machine Learning</i> , estatística e matemática.
Engenheiro de Software	Desenvolve recursos e capacidades para usuários finais através de plataformas e ferramentas de desenvolvimento ou aprendizado de máquina, escrevendo código de qualidade com clareza e testabilidade - de acordo com padrões e práticas de arquitetura, design implementação e segurança. Configura e personaliza software. Investiga e propõe soluções para problemas de desenvolvimento e design. Conduz análises para determinar necessidades de integração, projeta e planeja integrações. Desenvolve blocos de construção de software reutilizáveis para permitir uma entrega mais rápida. Participa do trabalho de estimativa e previsão de trabalho. Melhora o desempenho do software existente, diagnosticando e resolvendo problemas críticos. Prepara documentação técnica. Nos projetos de <i>machine learning</i> desenvolve, implementa e aplica técnicas de aprendizado de máquina; além de experimentos e testes de aprendizado de máquina, colaborando no desenvolvimento de modelos de aprendizado de máquina e pipelines de dados. Nos projetos de inteligência artificial cria sistemas automatizados e estruturas de modelos de dados que permitem sua extração e processamento eficiente: desenvolve e mantém pipeline de dados. Domina plataformas, ferramentas e linguagens de programação, engenharia de <i>software</i> , <i>big data</i> , <i>cloud computing</i> , interface e configuração de dados, <i>machine learning</i> e inteligência artificial.
Engenheiro de Dados	Executa técnicas estatísticas para seleção de variáveis, amostragem e planejamento de experimentos. Executa técnicas de segmentação, modelagem estatística e computacional (por exemplo IA e Machine Learning). Executa técnicas de mineração de dados, estrutura de dados e soluções com aplicação de ciências de dados. Executa modelagem de dados, geração de estatísticas e identificação de tendências, incluindo análises exploratória, descritiva, diagnóstica, preditiva e prescritiva. Visualização e análise de dados em Python (pandas, numpy, statsmodels, matplotlib, seaborn). Atua em ambientes e ferramentas de Big Data (Hadoop e PySpark), linguagens e ferramentas de programação (Python, R, Scala e SQL) e domina plataformas e ferramentas de gestão de dados.
Gerente Técnico de Sustentação	Garantir que as equipes de sustentação cumpram os requisitos de cobertura e disponibilidade mínima exigidos. Apoiar os processos de indicação, seleção, alocação e desalocação de recursos gerenciados junto à CONTRATADA e à CONTRATANTE. Apoiar as equipes de sustentação no que se refere aos processos de organização de atividades. Apoiar a CONTRATANTE na solução de entraves para garantir o sucesso das atividades. Apoiar a CONTRATANTE na gestão da sustentação. Monitorar os times de sustentação visando a resolução de problemas e erros. Comunicar as partes envolvidas sobre o andamento de atividades desenvolvidas pelas equipes sustentação, com transparência e de forma aberta e clara.

4.12.12. As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

- a) Requisito Padrão: exigência mínima de formação, experiência profissional e/ou qualificação técnica que deve ser atendida individualmente, de forma prioritária; e
- b) Requisito Alternativo: para cada item de verificação, individualmente, caso o profissional não atenda ao requisito padrão, será admitido atender ao requisito alternativo;
- c) Cada perfil deve atender a todos os requisitos mínimos de formação, experiência profissional e/ou qualificação técnica – seja através da comprovação do atendimento ao requisito padrão OU ao requisito alternativo.

4.12.13. Consideramos importante destacar que, conforme é intrínseco ao próprio processo de engenharia de software, embora cada perfil profissional possua um conjunto mínimo de atribuições, isso não limita a perspectiva de colaboração dentro da equipe de desenvolvimento – característica indissociável dos processos ágeis, focados na interação entre pessoas.

4.12.14. **Da comprovação dos requisitos de formação educacional dos perfis profissionais**

4.12.14.1. Para comprovação do atendimento aos requisitos de formação educacional/acadêmica dos perfis profissionais a CONTRATADA deverá apresentar diplomas e/ou certificados que atendam aos seguintes critérios:

- a) Para graduação e pós-graduação somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);
- b) Para cursos de pós-graduação (especialização, MBA, mestrado e/ou doutorado) somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação e cuja carga horária seja de, no mínimo, 360 horas/aula (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);
- c) Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.

4.12.15. **Da comprovação dos requisitos de experiência e qualificação técnica**

4.12.15.1. Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, a CONTRATADA deve fornecer currículos dos candidatos/profissionais indicados, acompanhados de cópias da seguinte documentação:

- a) Se experiência como autônomo/consultor, apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- b) Se experiência como pessoa jurídica, apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- c) Se experiência sob regime da CLT, apresentar CTPS (Carteira de Trabalho), com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício (preferencialmente extraídos da Carteira de Trabalho Digital).

4.12.15.2. Não serão considerados válidos para fins de comprovação da qualificação técnica mínima estágios de aprendizagem e relação de sociedade em empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional mínima contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional poderá listar/detalhar em seu currículo as atividades, assiná-lo de próprio punho e entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.12.15.3. A exclusivo critério da CONTRATANTE, poderá ser concedido prazo de até 90 (noventa) dias para que o profissional apresente comprovação de obtenção de certificações profissionais (ACEITE CONDICIONAL), quando aprovado nos demais requisitos. Caso o profissional não apresente a comprovação após esse período será feita a recusa do perfil junto à CONTRATADA.

4.12.15.4. Em nenhuma hipótese a CONTRATANTE admitirá a atuação de profissionais na execução do OBJETO antes da completa verificação de sua documentação e atestação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos do perfil.

4.12.16. **Dos parâmetros de remuneração dos perfis profissionais**

4.12.16.1. Considerando a efetiva necessidade de alocar na prestação dos serviços profissionais com nível profissiográfico adequado às características das demandas, mitigando o risco de inexecutabilidade do contrato, durante toda a execução do CONTRATO, a CONTRATADA deverá zelar pela manutenção do padrão remuneratório dos perfis profissionais constante em seu Demonstrativo de Custos e Formação de Preços apresentado por ocasião da formalização de sua PROPOSTA

no procedimento licitatório que originou a contratação ou do Demonstrativo atualizado, após reajustes contratuais, conforme o caso.

4.12.16.2. Durante a execução contratual, com o intuito de dar cabal cumprimento ao disposto no inc. V do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019, a equipe de fiscalização do contrato poderá exigir a qualquer tempo e/ou em periodicidade por ela estabelecida a comprovação do atendimento aos requisitos descritos neste item e/ou para qualquer outro aspecto da habilitação técnica.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da proposta vencedora;

5.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.3. Encaminhar formalmente as demandas de serviços à CONTRATADA, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com critérios estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

5.1.4. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

5.1.6. Rejeitar, com a devida justificativa, qualquer serviço executado em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA.

5.1.7. Notificar formalmente a CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável.

5.1.9. Pagar à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e/ou prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

5.1.10. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor das Notas Fiscais e/ou Faturas da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN-05/2017/SEGES/ME;

5.1.11. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como: (i) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS; e (ii) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.12. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

5.1.13. Fornecer por escrito (ou por outro meio hábil ajustado entre as partes) as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do CONTRATO.

5.1.14. Permitir acesso dos profissionais da empresa CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços.

5.1.15. Permitir acesso aos ambientes tecnológicos da CONTRATANTE pelos profissionais da empresa CONTRATADA que executarem os serviços de forma remota, quando existirem.

5.1.16. Exigir o imediato afastamento do ambiente da CONTRATANTE, de qualquer profissional e/ou preposto da empresa CONTRATADA que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarace a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o serviço contratado.

5.1.17. Comunicar previamente à CONTRATADA sobre as alterações nas plataformas de tecnologia da informação ou processos de trabalho.

5.1.18. Garantir 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.

5.2. DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 5.2.1. Executar o objeto conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua proposta, zelando pelo perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 5.2.2. Indicar formalmente Preposto Administrativo apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 5.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 5.2.4. 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, sempre que considerar a medida necessária.
- 5.2.5. Cumprir todos os requisitos descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.
- 5.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da Garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 5.2.7. 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.
- 5.2.8. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados
- 5.2.9. Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 5.2.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010.
- 5.2.11. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/ME 05/2017.
- 5.2.12. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e à execução do CONTRATO – responsabilizando-se inclusive por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 5.2.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo CONTRATO, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 5.2.14. Informar prontamente à CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão e comunicar ao Gestor/Fiscal do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.2.15. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo determinado.
- 5.2.16. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo e/ou modelo de execução.
- 5.2.17. Manter durante toda a vigência do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação
- 5.2.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

- 5.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 5.2.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 5.2.21. Quando aplicável, ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente – excetuando-se a propriedade e os direitos autorais de software e/ou solução da qual seja proprietária, nos termos do modelo de licenciamento.
- 5.2.22. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações da CONTRATANTE, assim como cumprir as normas da CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança.
- 5.2.23. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade intelectual, direito autoral e uso exclusivo da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros.
- 5.2.24. Não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob as penas previstas em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.
- 5.2.25. Manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos.
- 5.2.26. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução durante a execução do contrato.
- 5.2.27. Utilizar processos, metodologias e padrões definidos pela CONTRATANTE.
- 5.2.28. Manter a CONTRATANTE informada em caso de alteração de endereço, telefone, e/ou e-mail da CONTRATADA.
- 5.2.29. Apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, declaração sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais, bem como no tocante ao cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e FGTS, dos empregados que atuarem na execução do contrato.
- 5.2.30. Estabelecer rotina de apresentação de relatórios mensais e análise de desempenho do serviço contratado, possibilitando a identificação de conformidades, inconformidades e indicação de processos corretivos.
- 5.2.31. Dar conhecimento aos colaboradores que vierem fazer parte da execução contratual do Termo de Compromisso de Sigilo e Confidencialidade, obrigando-as a respeitar os pactos de sigilo contidos no contrato e demais documentos que instruem a contratação.
- 5.2.32. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.2.33. Notificar, imediatamente, à CONTRATANTE incidente cibernético contra os serviços ou dados da instituição sob custódia da CONTRATADA.

6. MODELO DE EXECUÇÃO

6.1. VIGÊNCIA E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

6.1.1. Da vigência contratual

6.1.1.1. O CONTRATO terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, até o limite total de 60 (sessenta) meses.

6.1.2. Das prorrogações

6.1.2.1. Para fins de renovação/prorrogação contratual, o Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do CONTRATO, a respectiva documentação para o aditamento (art. 36 da IN-01/2019/SGD/ME).

6.1.3. Do reajuste de preços

6.1.3.1. Dentro do prazo de vigência do CONTRATO – mediante solicitação da CONTRATADA e por intermédio de apostilamento – os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 01 (um) ano após a apresentação da proposta pela LICITANTE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (<http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>), conforme previsão contida no art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019.

6.1.3.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

6.1.3.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de Termo Aditivo.

6.1.4. Das alterações contratuais

6.1.4.1. Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação dos serviços, o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma e nos limites previstos no Regulamento de Licitações e Contratos. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de Termo Aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da CONTRATANTE, salvo se houver manifestação jurídica referencial previamente aprovada acerca do objeto da alteração contratual.

6.1.4.2. Considerando o disposto no Orientação Normativa AGU nº50 (atualizada pela Portaria nº 140, de 26 de abril de 2021), os acréscimos e as supressões do objeto contratual devem ser sempre calculados sobre o valor inicial do contrato atualizado, aplicando-se de forma isolada os limites percentuais previstos em lei ao conjunto de acréscimos e supressões, vedada a compensação de acréscimos e supressões entre itens distintos, não se admitindo que a supressão de quantitativos de um ou mais itens seja compensada por acréscimos de itens diferentes ou pela inclusão de novos itens.

6.1.4.3. No âmbito do mesmo item, o restabelecimento parcial ou total de quantitativo anteriormente suprimido não representa compensação vedada, desde que sejam observadas as mesmas condições e preços iniciais pactuados, não haja fraude ao certame ou à contratação direta, jogo de planilha, nem descaracterização do objeto, sendo juridicamente possível, além do restabelecimento, a realização de aditamentos para novos acréscimos ou supressões, observados os limites legais para alterações do objeto em relação ao valor inicial e atualizado do contrato.

6.2. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

6.2.1. Do local de execução

6.2.1.1. Os serviços serão prestados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, cujo endereço de referência é SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70308-200.

6.2.1.2. Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências da CONTRATANTE, de forma remota e/ou híbrida e/ou presencial a critério da CONTRATANTE, variando a condição de acordo com os requisitos especificados para cada item de serviço.

6.2.1.3. Enquanto vigorar o estado de calamidade pública em função da pandemia COVID-19 e as medidas restritivas e protetivas correlacionadas no âmbito da União e do Distrito Federal, o exercício de atividades presenciais poderá ser excepcionalizado mediante adoção de outras estratégias determinadas exclusivamente pela CONTRATANTE. Assim como, considerando as características dos serviços e a disponibilidade de recursos tecnológicos, a CONTRATANTE poderá optar pela execução exclusivamente remota, desde que integralmente assegurados o atendimento aos requisitos mínimos definidos para cada grupo de serviço e a qualidade da prestação contratual.

6.2.1.4. Quando necessário, a CONTRATANTE poderá indicar local específico, em Brasília/DF, para a prestação dos serviços. Em casos excepcionais, pode ser autorizada a execução de serviços em outros locais, além daquele citado na referência acima.

6.2.1.5. Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências da CONTRATANTE, não geram custos e obrigações adicionais para pagamento, devendo estes custos serem exclusivos da CONTRATADA.

6.2.1.6. Independentemente do formato de execução, de presencial ou remoto, a CONTRATADA deverá ter base local de atendimento em Brasília/DF, devendo ser este o escritório responsável pela contratação dos recursos humanos utilizados

nesta contratação.

6.2.2. Dos prazos para início da execução contratual e período de adequação operacional

6.2.2.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços conforme prazo estabelecido no item 4.7.

6.2.2.2. Os primeiros 60 (sessenta) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

6.2.2.3. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, não haverá incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração, em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço, caso ocorram.

6.2.2.4. Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO, todos os indicadores de níveis mínimos de serviço serão normalmente apurados para fins de histórico, monitoramento e subsídio às decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais.

6.2.3. Dos horários de execução contratual

6.2.3.1. A definição dos horários para a execução das atividades nas instalações da CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente na Ebserh ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades da CONTRATANTE e os requisitos contratados para o respectivo grupo de serviço.

6.2.3.2. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 (oito) horas úteis, compreendido no intervalo entre 08:00h e 18:00h, nos dias em que houver expediente na CONTRATANTE. Exceto nas condições claramente definidas nas especificações e requisitos de cada grupo de serviço, atividades eventualmente realizadas fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente da CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

6.2.3.3. Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis.

6.2.3.4. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

6.2.4. Do preposto da contratada

6.2.4.1. A CONTRATADA deverá indicar Preposto Administrativo, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto à CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Os requisitos de formação profissional estão definidos no item 4.12.

6.3. PROCEDIMENTOS FORMAIS DE ITERAÇÃO E COMUNICAÇÃO

6.3.1. Da reunião inicial

6.3.1.1. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

- a) Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
- b) Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
- c) Definir as providências de implantação dos serviços;
- d) Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

6.3.1.2. Na REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar seu PREPOSTO;
- b) Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
- c) Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado por seu representante legal;

d) Apresentar o Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado pelo PREPOSTO e pelos demais funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados; e

e) Realizar apresentação institucional da empresa e de seus fluxos de trabalho para execução dos serviços contratados.

6.3.1.3. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s), assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do(s) CONTRATO(s).

6.3.2. **Das reuniões técnicas periódicas**

6.3.2.1. A CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s) se reunirão periodicamente, no máximo a cada semestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela CONTRATANTE sendo obrigação da(s) CONTRATADA(s) atender às convocações.

6.3.3. **Do encaminhamento das demandas**

6.3.3.1. A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

6.3.3.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordens de Serviço, a ciência/assinatura do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, a CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA.

6.3.3.3. As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Numeração de identificação (ID);
- b) Título e descrição da solicitação;
- c) Identificação do Gestor do Contrato;
- d) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- e) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro-atividades a serem executadas, quando aplicável);
- f) Especificação quanto a prazos de execução; e
- g) Expectativa de remuneração, quando for o caso.

6.3.3.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do Grupo de serviço, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme o caso.

6.3.3.5. A abertura de Ordens de Serviço observará a capacidade de gestão da CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério da CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no histórico de ocorrências.

6.3.3.6. A critério da CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

6.3.3.7. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordens de Serviço, exceto nas situações previstas em Lei.

6.3.3.8. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

6.3.4. **Dos relatórios de serviço**

6.3.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, o Relatório Mensal de Acompanhamento com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução

dos serviços. O formato do relatório será ajustado entre as partes por ocasião da Reunião Inicial, podendo ser revistos a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

6.3.4.2. Objetivando atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

6.3.5. Da transição contratual

6.3.5.1. A Transição Contratual refere-se ao período compreendido entre a assinatura do contrato e o encerramento do período de adaptação operacional, do qual a(s) contratada(s) deverá(ão) adotar todas as providências necessárias à completa assunção das responsabilidades contratuais – não se confundindo com o período de adaptação operacional propriamente dito.

6.3.5.2. A Transição Contratual inicial, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o CONTRATO, deverá ser viabilizada sem ônus adicional à CONTRATANTE, e será baseada em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

6.3.5.3. O processo de Transição Contratual se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos a partir do início da prestação dos serviços.

6.3.6. Da continuidade da prestação dos serviços

6.3.6.1. A CONTRATADA está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

- a) Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;
- b) Ao longo da execução do CONTRATO, a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO;
- c) Reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA; e
- d) Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, ou mediante solicitação justificada da CONTRATANTE.

6.4. MÉTRICAS DE FATURAMENTO E MODELO DE REMUNERAÇÃO

6.4.1. Regras gerais

6.4.1.1. Como única e integral contraprestação financeira por todos os serviços executados pela CONTRATADA e pelo cumprimento de quaisquer outras obrigações estabelecidas no CONTRATO, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores estabelecidos no CONTRATO, incluindo a aplicação dos instrumentos de medição de resultados.

6.4.1.2. Sobre o faturamento da CONTRATADA incidirão eventuais descontos/glosas resultantes dos resultados e de acordo com a aplicação dos critérios de reduções ao faturamento, conforme recomendado nas normas aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e o disposto na Súmula TCU nº 269, *in verbis*:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”. [Súmula TCU nº 269]

6.4.1.3. Ainda, em atenção ao disposto na Instrução Normativa 01/2019/SGD/ME, todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que a CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.

6.4.1.4. As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 15% (quinze por cento) do faturamento (mensal e/ou por ordem de serviço, conforme o caso), podendo a CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

6.4.1.5. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes consecutivas, ou 3 (três) vezes acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

6.4.1.6. Exceto quando expressamente previsto, a CONTRATANTE não pagará à CONTRATADA quaisquer taxas adicionais, reembolsos ou despesas de mão de obra e despesas gerais envolvidas na execução dos serviços contratados.

6.4.1.7. Conforme estabelecido neste documento ou de outra forma estabelecido na documentação complementar aplicável, todos os preços no CONTRATO serão expressos em REAIS (BRL ou R\$).

6.4.2. Critério de aceitação dos serviços

6.4.2.1. A avaliação da qualidade dos serviços prestados no âmbito de cada Grupo consistirá na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser objetivamente definidos nas Ordens de Serviço e nos Níveis Mínimos de Serviço, de acordo com a especificidade da demanda. Os critérios mestres de avaliação dos serviços, produtos e/ou artefatos se baseiam no seguinte:

a) Critério de Completude, Consistência e Forma: serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes. Serão considerados inconsistentes os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional. Serão considerados desformatados os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pela CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto.

b) Critério de Qualidade: as entregas de serviço serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada Grupo de serviço.

c) Critério de Desempenho e Produtividade: as entregas de serviços serão avaliadas com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada Grupo de serviço.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O Modelo de Gestão do CONTRATO contempla as condições para gestão e fiscalização da execução contratual, conforme disposto no art. 19 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019 (e suas atualizações).

7.2. MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

7.2.1. Da fiscalização do contrato

7.2.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do CONTRATO consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, a ser exercido pelos seguintes representantes da CONTRATANTE especialmente designados:

- a) Gestor do Contrato: empregado com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) Fiscal Técnico: empregado representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) Fiscal Requisitante: empregado representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- d) Fiscal Administrativo: empregado representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

7.2.2. Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade

7.2.2.1. O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, conforme prevê o art. 34 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019 (e suas atualizações), observando o disposto a seguir.

7.2.2.2. *Recebimento Provisório*

7.2.2.2.1. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do CONTRATO quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço e consiste na emissão do Termo de Recebimento Provisório que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação.

7.2.2.3. *Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues*

7.2.2.3.1. Após o recebimento provisório os fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo realizarão análise do serviço entregue, considerando:

- a) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;
- b) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;
- e) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;
- f) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do Contrato.

7.2.2.3.2. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

7.2.2.4. *Recebimento Definitivo*

7.2.2.4.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o Gestor do Contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de Nota Fiscal, a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA.

7.2.2.4.2. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN nº 05/2017/SEGES/ME, quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

7.2.2.5. *Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais*

7.2.2.5.1. A apresentação da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pela CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo), sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) empregado(s) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

7.2.2.5.2. Além dos requisitos fiscais adequados, a Nota Fiscal deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.3. **Dos procedimentos administrativos de pagamento**

7.2.3.1. Após recebimento e ateste da Nota Fiscal, o Gestor do Contrato encaminhará a documentação para à área administrativa competente para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO.

7.2.3.2. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais. Constatando -se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no no artigo 31 da Instrução Normativa SEGES/MPDG n.º 3, de 26 de abril de 2018.

7.2.3.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

7.2.3.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal 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.

7.2.3.5. *Dos prazos para pagamento*

7.2.3.5.1. Recebida a Nota Fiscal pela área administrativa competente, o pagamento das obrigações deverá ocorrer em até 15 dias corridos, conforme prazo previsto no item 4.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária para pagamento.

7.2.3.5.2. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/ME 05/2017, quando couber.

7.2.3.5.3. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

7.2.3.6. *Do atraso nos pagamentos*

7.2.3.6.1. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de compensação financeira incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO e desde que não tenha concorrido de alguma forma para tanto – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001, calculada da seguinte forma:

$$\text{Encargos Moratórios} = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de compensação financeira (cujo valor é de 0,00016438)

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

VP = valor da parcela sobre a qual incidirão os encargos moratórios

7.2.3.7. *Da constatação de irregularidade no SICAF*

7.2.3.7.1. Nos termos do item 7.2.3, antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no EDITAL. Constatando-se 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.

7.2.3.7.2. A consulta ao SICAF tem por objetivo 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.

7.2.3.7.3. 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.

7.2.3.7.4. 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.

7.2.3.7.5. 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.

7.2.3.7.6. 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.

7.3. **APLICAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

7.3.1. Da aplicação dos critérios de aceitação

7.3.1.1. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus anexos. Ainda, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.3.1.2. Só haverá o Recebimento Definitivo (homologação), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se à CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.3.2. Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento

7.3.2.1. Nos termos do Anexo V da IN-05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

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

7.3.2.2. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

7.3.3. Dos procedimentos de testes e inspeções

7.3.3.1. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

7.3.3.2. Quando não listados nesse TERMO DE REFERÊNCIA e/ou em seus anexos, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada grupo do objeto.

7.3.4. Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização

7.3.4.1. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

7.3.4.2. Após a assinatura do CONTRATO e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no modelo de gestão com definição dos processos de fiscalização do CONTRATO, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

7.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.4.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 13.303, de 2026 e do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (RLCE), a CONTRATADA que, no decorrer da contratação:

- a) Não executar total ou parcialmente o contrato;
- b) Apresentar documentação falsa;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Cometer fraude fiscal; ou
- e) Descumprir qualquer dos deveres elencados no edital ou no contrato.

7.4.2. Com fundamento no artigo 111 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I - Advertência;
- II - Multa;
- III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

7.4.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no art. 111, §2º do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh.

7.4.4. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.4.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia e ou cobrados judicialmente.

7.4.6. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.4.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), previsto na Lei nº 12.846/2013, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

7.4.8. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

7.4.9. As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação serão previstas no edital.

7.4.9.1. *Advertência*

7.4.9.1.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal à CONTRATADA, após a instauração do processo administrativo sancionador, sendo aplicada quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves – assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

7.4.9.1.2. A advertência deve conter o apontamento do fato gerador, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

7.4.9.2. *Multa*

7.4.9.2.1. A sanção pecuniária será aplicada em caso de atraso injustificado no cumprimento de obrigação contratual e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação, e/ou na reincidência de faltas punidas por advertência, e demais vedações que não tipifiquem infração sujeita à suspensão temporária de participação em licitação, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Federal, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações contratuais administrativas, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplida, até o limite de 9,9%, que corresponde a até trinta dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações contratuais administrativas, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias;

III - Até 5% (cinco por cento) sobre o valor correspondente à parte inadimplida, no cumprimento de quaisquer obrigações contratuais administrativas;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplente; e

V - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução total do contrato.

7.4.9.2.2. A multa (de mora) será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:

- a) Mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;
- b) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e
- c) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

7.4.9.2.3. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

7.4.9.2.4. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa.

7.4.9.2.5. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão, caso não obtenha sucesso na execução da garantia ofertada. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.

7.4.9.2.6. A multa listada na alínea "III", incidirá sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% do valor total adjudicado, conforme detalhamento constante nos quadros a seguir, e será aplicada segundo os seguintes graus de escalonamento:

Grau	Correspondência
1	Multa de 0,50% sobre o valor da parcela inadimplida
2	Multa de 1,00% sobre o valor da parcela inadimplida
3	Multa de 2,50% sobre o valor da parcela inadimplida
4	Multa de 5,00% sobre o valor da parcela inadimplida

Descrição das intercorrências de infração contratual	Métrica	Grau
Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	1
Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	1
Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados)	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Utilizar as dependências ou os recursos da CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas da CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Deixar de cumprir determinação ou instrução formal da CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO	Por evento/infração e/ou por dia de	3

	inadimplemento no cumprimento da obrigação	
Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pela CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Recusar-se a entregar à CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pela CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pela CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade da CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico da CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo	Por evento/infração	4

de força maior ou caso fortuito devidamente justificado	e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	
Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação da CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4

7.4.9.2.7. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa.

7.4.9.2.8. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual ou mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos ou diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da INEXECUÇÃO TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

7.4.9.3. *Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão*

7.4.9.3.1. A sanção de suspensão de participar em licitações e contratar com o órgão sancionador suspende o direito do sancionado de participar dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão responsável pela aplicação da sanção por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme art. 111 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh.

8. MÉTRICAS DE SERVIÇO

8.1. UNIDADE DE CAPACIDADE GERENCIADA (ITENS 1 A 10 - SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES DE SOFTWARE)

8.1.1. A Unidade de Capacidade Gerenciada é a métrica a ser aplicada para mensuração do esforço e remuneração da CONTRATADA pelo provimento dos perfis profissionais necessários à execução das atividades de engenharia de software (capacidade gerenciada para produção dos resultados), refletindo o custo de fornecimento dos recursos especificados de acordo com a produtividade, as respectivas especialidades técnicas e os níveis de senioridade, somado ao custo gerencial da empresa em prover e administrar esses recursos – sujeita à avaliação de resultados de acordo com os padrões, requisitos e critérios mínimos de aceitação definidos pela CONTRATANTE.

8.1.2. Em nenhuma hipótese haverá remuneração da CONTRATADA meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinada atividade de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor. Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

8.1.3. Critérios de definição da disponibilidade temporal mínima exigida

8.1.3.1. Para a definição da disponibilidade temporal mínima exigida de cada recurso gerenciado a ser disponibilizado para a execução dos serviços demandados de desenvolvimento de soluções de software consideramos a média de horas úteis de trabalho disponíveis no calendário brasileiro num intervalo possível de vida útil do CONTRATO, considerando 8h úteis de trabalho por dia, da seguinte forma:

Período avaliado	Dias totais	Dias úteis	Horas úteis por ano	Meses	Horas úteis por mês
01/01/2021 – 31/12/2021	365	251	2.008h	12	167
01/01/2022 – 31/12/2022	365	251	2.008h	12	167
01/01/2023 – 31/12/2023	365	249	1.992h	12	166
01/01/2024 – 31/12/2024	366	255	2.040h	12	170
01/01/2025 – 31/12/2025	365	254	2.032h	12	169
01/01/2025 – 31/12/2025	365	252	2.016h	12	168
Média	365	252	2.016h	12	168

8.1.3.2. Portanto, a disponibilidade temporal mínima exigida de cada recurso gerenciado será de **168** horas mensais. Como referência de cobertura e disponibilidade deverão ser observadas as definições contidas no item 1.2.1 acima.

8.1.4. Dos períodos de férias e demais licenças regulares dos recursos gerenciados

8.1.4.1. Considerando a legislação trabalhista vigente, é sabido que os trabalhadores regularmente registrados sob o regime CLT gozam de período de 30 (trinta) dias de férias remuneradas regulares a cada período de 12 meses trabalhados. Além disso, a legislação estabelece também um conjunto de licenças remuneradas às quais o trabalhador tem direito (art. 473 da CLT).

8.1.4.2. Assim, durante esses períodos, considerando suas necessidades, a CONTRATANTE poderá optar por uma das seguintes situações:

- a) Solicitar a reposição do recurso ausente, nas mesmas condições técnicas deste, fazendo jus à remuneração deste durante o período de ausência/substituição de acordo com a métrica contratada, mantidos os procedimentos convencionais de avaliação de indicadores e níveis de serviço. Neste caso, a CONTRATADA deverá apresentar o profissional substituto no primeiro dia do início das férias do recurso; ou
- b) Não solicitar a reposição do recurso ausente, deixando de fazer jus à remuneração deste durante o período de ausência/substituição, de acordo com a métrica contratada, durante o período de ausência e sem impacto a indicadores e níveis de serviço.

8.1.4.3. Para as demais licenças não remuneradas previstas no art. 476 da CLT, a CONTRATADA fica obrigada a substituir o recurso ausente em caráter definitivo ou temporário, quando o período for igual ou superior a 30 (trinta) dias, de acordo com a métrica contratada e sem prejuízo à aferição a indicadores e níveis de serviço.

8.1.5. Critérios de classificação por nível de senioridade

8.1.5.1. Considerando o nível de exigência técnica das atividades a serem executados no escopo dos serviços de desenvolvimento de software, como consequência da criticidade da própria pauta finalística da Ebserh, considerando características como nível de experiência profissional, capacidade técnica e potencial de liderança e assunção de responsabilidades, dividimos cada perfil profissional em três níveis de senioridade, da seguinte forma:

Nível de senioridade	Descrição
Pleno	Profissional com experiência entre 2 (dois) e 3 (três) anos, com nível técnico sólido e medianamente especializado, capaz de resolver problemas simples com bom nível de independência técnica. Pode demandar orientação e supervisão para execução de rotinas mais complexas. Assume nível mediano de responsabilidades.
Sênior	Profissional com experiência entre 4 (quatro) e 5 (cinco) anos, com nível técnico sólido e fortemente especializado, capaz de resolver problemas mais complexos com bom nível de independência técnica, necessita de pouca orientação para execução de rotinas, assume nível considerável de responsabilidades.
Máster	Profissional com experiência acima de 06 (seis) anos, com nível técnico sólido e altamente especializado, capaz de resolver problemas de alto nível de complexidade de forma tecnicamente independente, lidera equipes e assume elevado nível de responsabilidades.

8.1.5.2. Da possibilidade de movimentação e reclassificação de perfis segundo o nível de senioridade

8.1.5.2.1. Como a principal intensão do modelo proposto é garantir a qualidade dos serviços prestados e, consequentemente sua estabilidade a médio e longo prazos, entendemos adequado projetar uma lógica de desenvolvimento profissional dos recursos gerenciados alocados na execução dos serviços, de modo em que a medida que os profissionais alocados em níveis iniciais ao atingirem os requisitos do nível imediatamente subsequente possam ter sua classificação de senioridade, e consequentemente sua retribuição salarial e remuneração à CONTRATADA, alteradas da seguinte forma:

Nível de senioridade inicial		Possibilidade de elevação de nível
Pleno	→	Sênior
Sênior	→	Máster

8.1.5.2.2. A reclassificação poderá ocorrer se, e tão somente se, o recurso gerenciado atender integralmente aos requisitos e especificações do nível para o qual será elevado, considerando as definições do item 3.12 deste TERMO DE REFERÊNCIA. Havendo a reclassificação, a CONTRATADA deverá atualizar a remuneração do recurso gerenciado considerando os parâmetros de referência definidos no TERMO DE REFERÊNCIA e pactuados em sua Proposta e na Memória de Cálculo de Custos e Formação de Preços.

8.1.6. Critérios de remuneração

8.1.6.1. A remuneração à CONTRATADA será efetuada de acordo as regras gerais e específicas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA, considerando:

$\text{Faturamento}_{\text{mensal}} = [(\text{Qtde. do Item} * \text{Valor}_{\text{UGG}} * \text{Fator}_{\text{senioridade}}) - \text{Ajuste}_{\text{NMS}}]$ <p>Faturamento_{mensal}: Remuneração mensal devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços prestados no âmbito dos itens 1 a 10.</p> <p>Qtde. do item: Quantidade de itens solicitados pela CONTRATANTE.</p>
--

Valor_{UCG}: Valor unitário da Unidade de Capacidade Gerenciada, por item.

Fator_{senioridade}: Fator multiplicador da remuneração em função do nível de senioridade do Recurso Gerenciado, conforme item 8.1.8.

Ajuste_{NMS}: Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (instrumentos de medição de resultados).

8.1.6.2. As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 15% (quinze por cento) do faturamento (MENSAL e/ou por ORDEM DE SERVIÇO, conforme o caso), podendo a CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos.

8.1.6.3. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes consecutivas, ou 3 (três) vezes acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

8.1.7. Acréscimo em função de trabalho suplementar

8.1.7.1. Em caráter excepcional, para os recursos gerenciados que cumprem cobertura padrão, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade dos serviços, caso haja necessidade de extensão de jornada, quando esgotados todos os recursos negociais legalmente admitidos (tais como compensação de horas, organização de disponibilidade etc.), poderá ser autorizada a incidência de remuneração adicional por serviço suplementar – limitado a 2h (duas horas) suplementares por dia e a 30h (trinta horas) suplementares por mês, por recurso gerenciado calculado da seguinte forma:

UCG.TS_{trabalho suplementar} = [(Horas_{TS} X Fator_{UCG}) x FATOR_{ATS}]
Fator _{UCG} : Fator multiplicador referente à hora de trabalho, calculado da seguinte forma: 1/168. Ou seja, Fator _{UCG} será sempre igual a 0,00595.
Fator _{ATS} : Fator multiplicador referente ao acréscimo em função do trabalho suplementar definido em 50% em relação à hora convencional (§ 3º do art. 58-A do Decreto Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943), ou seja, o Fator _{ATS} será sempre igual a 1,5.

8.1.7.2. Para fins de faturamento, após homologação técnica, o valor da hora adicional (UCG-TS_{trabalho suplementar}) será somado ao valor da UCG convencional do perfil, já considerando a aplicação do fator de senioridade (Fator_{senioridade}). Logo:

$$\text{UCG}_{\text{faturamento}} = ((\text{UCG}_{\text{item}} + \text{UCG.TS}_{\text{trabalho suplementar}}) \times \text{Fator}_{\text{senioridade}})$$

8.1.7.3. A utilização do recurso de remuneração adicional por hora suplementar e/ou sobreaviso está sujeita à solicitação prévia do Fiscal Requisitante e autorização do Gestor do Contrato e apenas será admitida nos casos em que a continuidade das atividades, sem interrupção, represente fator crítico para atendimento a necessidades do serviço devidamente justificadas. Em nenhuma hipótese será efetuada remuneração adicional sem o devido procedimento de autorização e/ou por iniciativa própria de quaisquer profissionais da CONTRATADA e/ou por iniciativa própria da CONTRATADA.

8.1.8. Nível de senioridade e fator de remuneração

8.1.8.1. Os perfis profissionais vinculados a cada item de serviço utilizarão os respectivos fatores de ponderação para fins de cálculo da remuneração:

Nível de senioridade	Fator senioridade
Pleno	0,60
Sênior	0,80
Máster	1,00

8.1.8.2. Assim, uma Unidade de Capacidade Gerenciada equivale à disponibilização de um recurso gerenciado no nível de senioridade máster. Os recursos gerenciados nos níveis sênior e pleno equivalem à 0,8 e 0,6 Unidades de Capacidade Gerenciada, respectivamente.

8.1.8.3. Visando garantir a manutenção da correlação entre a remuneração à CONTRATADA e a variação do custo efetivo dos profissionais, em bases de mercado, o fator de ponderação para cálculo da remuneração (FATOR Senioridade) poderá ser alterado pela CONTRATANTE, mediante concordância da CONTRATADA, através de Termo Aditivo, visando a garantir a adequação da remuneração aos valores salariais praticados no mercado – de acordo com os respectivos níveis de senioridade.

8.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ITEM 11 - SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES SOFTWARE)

8.2.1. Para fins de faturamento dos serviços de sustentação de soluções de software, conforme definido no modelo de contratação, a CONTRATADA será remunerada considerando a parcela mensal máxima definida em CONTRATO, aplicados os instrumentos de medição de resultados, da seguinte forma:

Faturamento_{mensal} = [(PM) - Ajuste_{NMS}]
Faturamento _{mensal} : Remuneração mensal devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços de sustentação de aplicações de <i>software</i> (item 11).
PM: Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO para o item 11.
Ajuste _{NMS} : Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (instrumentos de medição de resultados).

8.2.2. As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 15% (quinze por cento) do faturamento (MENSAL e/ou por ORDEM DE SERVIÇO, conforme o caso), podendo a CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos.

8.2.3. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes consecutivas, ou 3 (três) vezes acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

9.1. INDICADOR DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO - IAR

Objetivo	Avaliar a capacidade, a qualidade e o desempenho dos serviços de desenvolvimento de aplicações de software com base na mensuração dos resultados entregues pelos recursos gerenciados providos pela CONTRATADA
Aplicação	Serviço de Desenvolvimento de Aplicações de Software (Itens 1 a 10)
Periodicidade	Por Ordem de Serviço, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal).
Fonte	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis
Fórmula	$(\sum \text{Notas de Avaliação das Equipes} / \text{Número de equipes})$ - Calculado por tipo de composição das equipes de acordo com o nível de senioridade

Parâmetros de Metas e Níveis de Ajuste à Remuneração		
A – EQUIPES NÍVEL I	B – EQUIPES NÍVEL II	C – EQUIPES NÍVEL III
Aplica-se às equipes compostas majoritariamente por recursos de nível máster (≥ 50% dos recursos da equipe)	Aplica-se às equipes compostas de forma conjugada, com distribuição de recursos padrão (20% perfis máster, 30% perfis sênior e até 50% perfis pleno, admitidas variações de até 10 pontos percentuais em cada parâmetro (para mais ou para menos) ou equipes com maior predominância de recursos de nível sênior (≥ 50% dos recursos da equipe)	Aplica-se às equipes compostas majoritariamente por recursos de nível pleno (≥ 60% dos recursos da equipe)
IAR ≥ 4,75 Pontos	IAR ≥ 4,50 Pontos	IAR ≥ 4,00 Pontos
As equipes compostas majoritariamente por perfis de nível máster devem atingir, no mínimo, média de 4,75 pontos na Avaliação de Resultados.	As equipes compostas majoritariamente por perfis de nível sênior devem atingir, no mínimo, média de 4,5 pontos na Avaliação de Resultados.	As equipes compostas majoritariamente por perfis de nível pleno devem atingir, no mínimo, média de 4,0 pontos na Avaliação de Resultados.
AJUSTE: 0,60% de redução/glosa a cada 0,01 pontos (um centésimo) abaixo da meta, por parâmetro, limitado à 15%	AJUSTE: 0,30% de redução/glosa a cada 0,01 ponto (um centésimo) abaixo da meta, por parâmetro, limitado à 15%	AJUSTE: 0,15% de redução/glosa a cada 0,01 ponto (um centésimo) abaixo da meta, por parâmetro, limitado à 15%
Requisitos adicionais:		

1. Recusa total de equipe: as equipes que, independentemente do nível de senioridade, apresentarem avaliação menor ou igual a 3,0 pontos serão integralmente recusadas, devendo ser preferencialmente substituídas pela CONTRATADA.
2. Recusa total de perfil: os perfis profissionais que, independentemente do nível de senioridade e do resultado da Equipe, apresentarem avaliação individual menor ou igual a 3,0 Pontos serão integralmente recusados, devendo ser preferencialmente substituídos pela CONTRATADA.
3. Aplicação adicional de Advertência: Caso o resultado do IAR seja menor que 4,00 pontos para quaisquer dos níveis de senioridade, além do ajuste/glosa, a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência e/ou nas demais situações previstas.
4. Das eventuais justificativas técnicas para descumprimento de indicadores: Havendo situações excepcionais e/ou justificativas técnicas para intercorrências que impactaram o resultado do indicador, a CONTRATADA deve apresentar tais situações em seu Relatório de Faturamento – de forma clara, objetiva e fundamentada – para avaliação da equipe de fiscalização e gestão do CONTRATO.
5. Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, a CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço.

9.1.1. **Modelo de avaliação de resultados: avaliação de equipes ágeis**

Guia de avaliação de resultados: avaliação de equipes ágeis				
Identificação da OS				
Identificação da equipe (nome e nível)				
Identificação dos profissionais avaliados				
Identificação do avaliador (fiscal requisitante)				
Data da avaliação				
Matriz de avaliação				
1	2	3	4	5
Não cumpre nenhum requisito do critério e/ou não atinge nenhum dos objetivos planejados	Cumpre a menor parte dos requisitos do critério e/ou atinge a menor parte dos objetivos planejados	Cumpre parcialmente os requisitos do critério e/ou atinge parcialmente os objetivos planejados	Cumpre a maior parte dos requisitos do critério e/ou atinge a maior parte dos objetivos planejados	Cumpre integralmente os requisitos do critério e/ou atinge integralmente os objetivos planejados
< 20% dos objetivos/critérios	≥ 20% e < 40% dos objetivos/critérios	≥ 40% e < 60% dos objetivos/critérios	≥ 60% e < 80% dos objetivos/critérios	≥ 80% dos objetivos/critérios
Critério para avaliação				
Parâmetro 1: COMPLETUDE, CONSISTÊNCIA E FORMA	Parâmetro 2: QUALIDADE E PRODUTIVIDADE		Parâmetro 3: DESEMPENHO	
Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes.	Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço.		Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base na expectativa de desempenho mínimo definida – considerando a avaliação por competências. Nesse caso o resultado do parâmetro será a média das avaliações individuais dos recursos gerenciados que compõe cada equipe.	
Avaliação (1 - 5):	Avaliação (1 - 5):		Avaliação (1 - 5):	
Soma total dos conceitos atribuídos (notas):			{Soma de todas as notas atribuídas}	
Nota média da Equipe:			{Soma das notas atribuídas dividido pelo número de	

parâmetros avaliados}

9.1.2.

Modelo de avaliação de resultados: avaliação individual dos recursos gerenciados

Guia de avaliação de resultados: avaliação individual de recursos gerenciados					
Identificação do profissional					
Perfil					
Período avaliado					
Identificação do avaliador (fiscal requisitante)					
Competência avaliada	Conceito atribuído (notas)				
	1	2	3	4	5
1. Comprometimento O profissional se mostra comprometido com os objetivos do projeto, participando de todas as atividades requeridas e estando disponível quando requisitado?	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
2. Proatividade O profissional se mostra capaz de lidar com situações imprevistas, procurando soluções, gerando novas ideias e se antecipando a situações potencialmente negativas?	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
3. Cultura e princípios de agilidade O profissional mostra postura engajada com a cultura e os princípios ágeis da organização, atuando em conformidade com os processos e metodologias definidas?	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
4. Conhecimento e domínio técnico O profissional mostra conhecimento e domínio técnico em sua área de competência, aplicando-os de maneira eficiente no atendimento das demandas e problemas?	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
Soma total dos conceitos atribuídos (notas):	{Soma de todas as notas atribuídas}				
Resultado Parcial da Avaliação (por avaliador):	{Soma das notas atribuídas dividido pelo número de competências avaliadas, por avaliador}				
Resultado da Avaliação (Indicador do Profissional):	{Soma do resultado parcial de cada avaliador dividido pelo número de avaliadores}				

9.2.

INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO - IQSD

Objetivo	Avaliar a qualidade das entregas das equipes de desenvolvimento de aplicações de software, aferindo o nível de rejeições totais frente ao volume de entregas homologadas, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociais, implementação etc.)
Aplicação	Serviço de Desenvolvimento de Aplicações de Software (Itens 1 a 10)
Periodicidade	Por Ordem de Serviço, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal).

Fonte	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis
Fórmula	$[(\sum \text{rejeições} \times 100) / \sum \text{entregas homologadas}]$

Parâmetros de Metas e Níveis de Ajuste à Remuneração				
A	B	C	D	E
$\text{IQSD} \leq 2,5\%$	$2,5\% < \text{IQSD} \leq 10\%$	$10\% < \text{IQSD} \leq 20\%$	$20\% < \text{IQSD} \leq 40\%$	$\text{IQSD} > 40\%$
ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes)	Redução de 5% sob a remuneração dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.	Redução de 10% sob a remuneração dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.	Redução de 15% sob a remuneração dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.	Recusa total dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.
<p>1. Aplicação de Advertência: Caso o resultado do IQSD seja maior que 40% (quarenta por cento) além da recusa total a CONTRATADA estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência e/ou nas demais situações previstas em Contrato.</p> <p>2. Das eventuais justificativas técnicas para descumprimento de indicadores: Havendo situações excepcionais e/ou justificativas técnicas para intercorrências que impactaram o resultado do indicador a CONTRATADA deve apresentar tais situações em seu Relatório de Faturamento – de forma clara, objetiva e fundamentada – para avaliação da equipe de fiscalização e gestão do CONTRATO.</p> <p>3. Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, a CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir</p>				

9.3. INDICADOR DE PRODUTIVIDADE DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO - IPSS

Objetivo	Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender as demandas (requisições e incidentes) do serviço de sustentação de aplicações de software, de acordo com os prazos e condições contratadas – considerando a divisão por criticidade das soluções e os níveis de classificação das solicitações
Aplicação	Serviço de Sustentação de Aplicações de Software (Item 11)
Periodicidade	Por Ordem de Serviço, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal)
Fonte	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis
Fórmula	$[(\sum \text{Solicitações atendidas no prazo} \times 100) / \sum \text{Total de solicitações recebidas}]$ - Calculado por período de faturamento, por ambiente e por parâmetro

Parâmetros de Metas - Ambiente Corporativo Crítico (Soluções Críticas)		
A – PRA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B – PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C – PARA NÍVEL 3 (Impacto Mínimo)
Atender, no mínimo, 99,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos	Atender, no mínimo, 99% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “média” dentro dos prazos estabelecidos	Atender, no mínimo, 97,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “baixa” dentro dos prazos estabelecidos
IPSS ≥ 99,5%	IPSS ≥ 99,0%	IPSS ≥ 97,5%
AJUSTE: 3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 1,5% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,6% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%
Parâmetros de Metas - Ambiente Corporativo Convencional (Soluções Convencionais)		
A – PRA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B – PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C – PARA NÍVEL 3 (Impacto Mínimo)
Atender, no mínimo, 95% das	Atender, no mínimo, 92,5% das	Atender, no mínimo, 90,0% das

demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos.	demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos	demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos
IPSS ≥ 95,0%	IPSS ≥ 92,5%	IPSS ≥ 90,0%
AJUSTE: 3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 1,5% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,6% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%
Aplicação de advertência: Caso o resultado do IPSS seja $\leq 90\%$ para quaisquer dos níveis de prioridade além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência e/ou nas demais situações previstas.		

9.4.

INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO - IQSS

Objetivo	Avaliar o nível de qualidade da atuação da CONTRATADA no atendimento das demandas (requisições e incidentes) do serviço de sustentação de aplicações de software, de acordo com as condições contratadas – considerando a divisão por criticidade das soluções e os níveis de classificação das solicitações
Aplicação	Serviço de Sustentação de Aplicações de Software (Item 11)
Periodicidade	Por Ordem de Serviço, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal)
Fonte	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis
Fórmula	$[(\sum \text{Demandas homologadas} \times 100) / \sum \text{Demandas atendidas}]$ - Calculado por período de faturamento, por ambiente e por parâmetro

Parâmetros de Metas - Ambiente Corporativo Crítico (Soluções Críticas)		
A – PRA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B – PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C – PARA NÍVEL 3 (Impacto Mínimo)
Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99% de aceitação/homologação	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 97,5% de aceitação/homologação
IPSS ≥ 99,5%	IPSS ≥ 99,0%	IPSS ≥ 97,5%
AJUSTE: 3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 1,5% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,6% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%
Parâmetros de Metas - Ambiente Corporativo Convencional (Soluções Convencionais)		
A – PRA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B – PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C – PARA NÍVEL 3 (Impacto Mínimo)
Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 95% de aceitação/homologação	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 92,5% de aceitação/homologação	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 90% de aceitação/homologação
IPSS ≥ 95,0%	IPSS ≥ 92,5%	IPSS ≥ 90,0%
AJUSTE: 3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 1,5% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,6% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) abaixo da meta, limitado a 15%
Aplicação de advertência: Caso o resultado do IQSS seja $\leq 90\%$ para quaisquer dos níveis de prioridade além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência e/ou nas demais situações previstas.		

9.5.

INDICADOR DE EFICIÊNCIA DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO - IESS

Objetivo	Avaliar o nível de eficiência da atuação da CONTRATADA no atendimento das demandas de incidentes do serviço de sustentação de aplicações de software, de acordo com as condições
-----------------	--

	contratadas – considerando a divisão por criticidade das soluções e os níveis de classificação das solicitações, considerando o nível de reabertura de incidentes no prazo de até 7 (sete) dias após sua conclusão (solução)
Aplicação	Serviço de Sustentação de Aplicações de Software (Item 11)
Periodicidade	Por Ordem de Serviço, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal)
Fonte	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis
Fórmula	$[(\sum \text{Incidentes reabertos} \times 100) / \sum \text{Incidentes atendidos}]$ - Calculado por período de faturamento, por ambiente e por parâmetro

Parâmetros de Metas - Ambiente Corporativo Crítico (Soluções Críticas)		
A – PRA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B – PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C – PARA NÍVEL 3 (Impacto Mínimo)
Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve registrar, no máximo, 2% de reabertura de demandas (incidentes)	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média”, a Contratada deve registrar, no máximo, 2% de reabertura de demandas (incidentes)	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa”, a Contratada deve registrar, no máximo, 3,0% de reabertura de demandas (incidentes)
IESS ≤ 1,0%	IESS ≤ 2,0%	IESS ≤ 3,0%
AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta, limitado a 15%
Parâmetros de Metas - Ambiente Corporativo Crítico (Soluções Convencionais)		
A – PRA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B – PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C – PARA NÍVEL 3 (Impacto Mínimo)
Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve registrar, no máximo, 2,5% de reabertura de demandas (incidentes)	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média”, a Contratada deve registrar, no máximo, 5% de reabertura de demandas (incidentes)	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa”, a Contratada deve registrar, no máximo, 10% de reabertura de demandas (incidentes)
IESS ≤ 2,5%	IESS ≤ 5%	IESS ≤ 10%
AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta, limitado a 15%	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta, limitado a 15%
Aplicação de advertência: Caso o resultado do IQSS seja $\geq 15\%$ para quaisquer dos níveis de prioridade além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência e/ou nas demais situações previstas.		

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Nos termos do art. 34, caput, da Lei 13.303, de 2016, o custo estimado será sigiloso. O detalhamento do custo total estimado encontra-se no processo SEI nº [23477.001245/2022-77](#) (SEI nº [19212739](#)), que será anexado ao presente processo após a fase externa da licitação.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Na forma do art. 21 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, a adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contêm a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas.

11.2. A indicação de fonte de recursos será realizada posteriormente, conforme processo estabelecido pela Diretoria de Orçamento e Finanças.

11.3. Quanto ao cronograma de implantação, consideramos adequado recomendar que esse se dê de forma escalonada visando a garantir o adequado planejamento das ações e a melhor programação orçamentária:

Item da contratação			Percentual de implantação por período											
Item	Natureza	Exercício	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

01 a 10	339040-21	2022	-	-	-	-	-	12,5%	25%	50%	75%	100%	100%	100%
11	339040-07	2022	-	-	-	-	-	15%	30%	60%	100%	100%	100%	100%

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Na forma dos arts. 23 e 25 da IN/01/2019/SGD/ME, são apresentados a seguir as definições a serem aplicadas na fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as demais disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas.

12.2. Modalidade e tipo de licitação

12.2.1. Da modalidade de licitação e do critério de julgamento

12.2.1.1. Considerando a natureza dos bens e/ou serviços pretendidos, o disposto no §1º do art. 1º do DECRETO Nº 10.024/2019 e o disposto no § único do art. 26 da INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 01, de 04 de abril de 2019, a licitação será realizada na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO observando, como critério de julgamento, o valor por GRUPO.

12.2.1.2. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa aberto e fechado, na forma do disposto no art. 33 do Decreto nº 10.024/2019, no qual as licitantes apresentam lances públicos e sucessivos, com prorrogações, na forma do Edital.

12.2.2. Do parcelamento ou não parcelamento da solução

12.2.2.1. Com o objetivo de garantir a qualidade e a eficiência do processo de produção de *software*, buscando maior produtividade, padronização e economia de escala, a Ebserh optou por manter os serviços de desenvolvimento, manutenção evolutiva e sustentação continuada de *software* executados pela mesma empresa. A jurisprudência do TCU, conforme definido no Acórdão 1.099/2008 — Plenário, sustenta que o não parcelamento neste caso é fundamentando uma vez que a empresa contratada para desenvolver os novos softwares terá mais habilidade para sustentação e correção de falhas dos mesmos. O referido Acórdão conclui ainda que, apesar dos *softwares* antigos poderem ser mantidos por empresa diversa, por uma questão de ganho de escala, o parcelamento apenas por conta da manutenção de sistemas legados seria desvantajoso. Além disso, ao contratar empresas diferentes para os serviços de desenvolvimento e para os serviços de manutenção e sustentação de sistemas, existe o risco de que mais de uma empresa precise fazer manutenção na mesma funcionalidade, ocasionando em perda de garantia, dificuldades de integração ou até mesmo em conflito de responsabilidade entre as empresas envolvidas.

12.2.2.2. Assim sendo, entendemos que a opção pelo parcelamento da presente solução possui assento na legislação bem como na jurisprudência do TCU, a exemplo dos Acórdãos 1.331/2003, 1.327/2006 e 669/2008, todos do Plenário do TCU, que recomendam o parcelamento do objeto em tantas parcelas quantas se comprovem técnica e economicamente viáveis, tendo em vista o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e a ampliação da competitividade.

12.3. Critérios de seleção do fornecedor

12.3.1. Considerando o disposto no art. 23 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2019/SGD/ME, estão detalhados a seguir os CRITÉRIOS TÉCNICOS para seleção do fornecedor. Os critérios de qualificação jurídica e econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no EDITAL.

12.3.2. Dos critérios técnicos de habilitação

12.3.2.1. Os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

12.3.2.2. Será requerido das empresas LICITANTES, para fins de HABILITAÇÃO TÉCNICA, mediante apresentação de documentação hábil, a demonstração do atendimento ao seguinte conjunto de requisitos mínimos:

- a) Apresentação de ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, nos termos do item 12.3.2.3;
- b) Apresentação de PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS, nos termos do item 12.3.2.4;
- c) Realização de VISTORIA TÉCNICA, nos termos do item 12.3.2.5.

12.3.2.3. É facultado à CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA na fase de habilitação técnica, incluindo todos os eventuais documentos anexados.

12.3.2.4. Da comprovação da capacidade técnica

12.3.2.4.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional mínima adequada para a execução do OBJETO pretendido, mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, por meio de apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou DOCUMENTO(S) SIMILAR(ES) que deverão comprovar o atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

Item	Exigência	Justificativa
01 a 10 - Serviços de desenvolvimento de aplicações de software	26.800 (vinte mil e setecentos) horas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em desenvolvimento de soluções de software, no mínimo, incluindo gerenciamento de equipes de desenvolvimento com número não inferior a 18 (dezoito) profissionais simultaneamente – considerando o interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos	Corresponde a cerca de 40% do volume anual total em horas estimado para a presente contratação
11 - Serviços de sustentação de aplicações de software	43.000 (quarenta e três mil) horas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em sustentação de soluções de software, no mínimo, incluindo gerenciamento de equipes de sustentação com número não inferior a 20 (vinte) profissionais simultaneamente – considerando o interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos.	Corresponde a cerca de 40% do volume anual total em horas estimado para a presente contratação.

12.3.2.4.2. Para os **serviços de desenvolvimento de aplicações de software** (itens 1 a 10) os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem contemplar, obrigatoriamente, no mínimo, 26.800 horas em atividades de desenvolvimento e/ou evolução de soluções de software, com atendimento a níveis mínimos de serviço, devendo comprovar, ainda, a execução de serviços técnicos envolvendo:

- desenvolvimento e/ou evolução de soluções de software utilizando linguagens Java e PHP;
- desenvolvimento e/ou evolução de soluções de *business intelligence* ou *analytics* ou *big data*;
- desenvolvimento e/ou evolução de soluções de *software* baseadas em aplicativos para plataformas *mobile*;
- desenvolvimento e/ou evolução de soluções baseadas em inteligência artificial (*artificial intelligence*) ou aprendizado de máquina (*machine learning*) ou ciência de dados (*data science*);
- desenvolvimento e/ou evolução de soluções baseadas automação (*Robotic Process Automation*);
- aplicação de metodologias ágeis (no mínimo Scrum); e
- capacidade de alocação e gestão de equipes de desenvolvimento com 18 pessoas, no mínimo.

12.3.2.4.3. Para os **serviços de sustentação de aplicações de software** (item 11) os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem contemplar, obrigatoriamente, no mínimo, 43.000 horas em atividades de sustentação de soluções de software, no mínimo, com atendimento a níveis mínimos de serviço, devendo comprovar, ainda, a execução de serviços técnicos envolvendo:

- sustentação de soluções de software baseados nas linguagens de programação Java e PHP;
- sustentação de soluções de software baseados em *business intelligence* ou *analytics* ou *big data*;
- sustentação de soluções de software baseadas em aplicativos para plataformas *mobile*;
- sustentação de de soluções baseadas em inteligência artificial (*artificial intelligence*) ou aprendizado de máquina (*machine learning*) ou ciência de dados (*data science*);
- sustentação de soluções de software baseadas automação (*Robotic Process Automation*);
- sustentação de soluções de missão crítica; e
- capacidade de alocação e gestão de equipes de sustentação com 20 pessoas, no mínimo.

12.3.2.4.4. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, ainda, ao seguinte:

- evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;
 - referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE;
 - conter a identificação do(s) contrato(s) vinculado(s) e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução;
- I - Tal exigência visa a evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade

logística e operacional do LICITANTE para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário).

12.3.2.4.5. Será admitido o somatório de ATESTADOS para comprovar a capacidade técnico-operacional do LICITANTE.

12.3.2.4.6. Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame, serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como PF, UST e outras), desde que demonstrada e comprovada a correlação entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual, resultando no inequívoco atendimento à exigência mínima acima descrita. Assim como poderão ser aceitos ATESTADOS cujas atividades executadas não estejam listadas de forma idêntica àquelas acima previstas – desde que o objeto da contratação e os serviços executados sejam compatíveis com o da presente contratação, devendo tal compatibilidade restar suficientemente clara nos ATESTADOS e/ou nos seus documentos complementares.

12.3.2.4.7. Para atestados em Ponto de Função as licitantes deverão basear-se na produtividade média definida no respectivo Contrato e/ou no Guia de Métrica adotado na Contratação. Quando a contratação não contiver produtividade média, poderá ser utilizada a referência do Guia de Métricas de Software do SISP ou o padrão de 12 HH/PF utilizado pela Contratante em seu ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.

12.3.2.4.8. A critério da CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s), assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

12.3.2.4.9. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

12.3.2.4.10. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, poderão ser considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, desde que comprovada sua veracidade através de diligências. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente. Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

- a) devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- b) devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;
- c) podem ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- d) devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- e) devem estar assinados por quem tenha competência para expedir-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- f) devem conter identificação clara e suficiente do Atestante; e
- g) devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

12.3.2.4.11. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, ou seja, a demonstração de que a licitante possui condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração, caso venha a sagrar-se vencedora da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado, o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalidades.

12.3.2.5. *Da proposta técnica e de preços*

12.3.2.5.1. A PROPOSTA DE PREÇOS contendo o resumo das condições comerciais proposta deverá ser apresentada de acordo com o modelo do ANEXO XV - MODELO DE PROPOSTAS, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados sendo que, em ambos os casos, deverá ser observada a validade mínima não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

12.3.2.5.2. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como (não se limitando a): transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

12.3.2.5.3. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação – comprometendo-se a manter produtividade mínima mensal não inferior a 1/12 (um doze avos) do quantitativo global previsto para a contratação, por GRUPO.

12.3.2.5.4. A LICITANTE deverá obrigatoriamente encaminhar DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação de todos os recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais – a exemplo da Planilha de Custos e Formação de Preços de que trata o item XV do ANEXO I da Instrução Normativa SEGES nº 05, de 26 de maio de 2017.

12.3.2.5.5. Para os itens 1 a 10 - Serviço de desenvolvimento de aplicações de *software*, o demonstrativo de cálculo de custos e formação de preços deve conter o custo individual por item, por perfil profissional e por nível de senioridade para todos os itens, de acordo com as definições contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA, considerando a quantidade prevista de perfis e a remuneração mínima por perfil e por nível.

12.3.2.5.6. Para o item 11 - Serviço de sustentação de aplicações de *software*, o demonstrativo de cálculo de custo e formação de preços deve conter, no mínimo, o custo individualizado por conjunto de sustentação, por perfil profissional e por nível de senioridade – de acordo com as definições contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA, considerando, o quantitativo mínimo de profissionais e a remuneração mínima de referência por perfil e por nível.

12.3.2.5.7. A remuneração mínima por perfil profissional e por nível de senioridade a ser considerada na elaboração da PROPOSTA e do DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS encontra-se detalhada no ANEXO V - REFERÊNCIA DE VALORES SALARIAIS – tendo sido objeto de amplo levantamento de mercado.

12.3.2.5.8. A PROPOSTA deverá ser redigida em língua portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.

12.3.2.5.9. A LICITANTE é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

- a) Cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- b) Cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

12.3.2.5.10. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao agente de licitações ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos.

12.3.2.5.11. Independentemente do percentual de tributo indicado na proposta da licitante, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente quando do pagamento dos serviços, sendo que as alíquotas de tributos cotadas pelo licitante não podem ser superiores aos limites estabelecidos na legislação tributária.

12.3.2.5.12. As empresas optantes pelo Simples Nacional deverão apresentar os percentuais de ISS, PIS e COFINS compatíveis com as alíquotas a que estão obrigadas a recolher, conforme previsão contida na Lei Complementar n.º 123/2006.

12.3.2.5.13. A composição de encargos sociais das empresas optantes pelo Simples Nacional não poderá incluir os gastos relativos às contribuições que estão dispensadas de recolhimento, conforme dispõe o artigo 13, § 3º, da referida Lei Complementar n.º 123/2006.

12.3.2.6. *Da vistoria técnica*

12.3.2.6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de PROPOSTAS, os LICITANTES poderão realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações citadas no item 6.2.1 acima, acompanhado por servidor designado para esse fim. Quando autorizadas, as VISTORIAS TÉCNICAS poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário entre 09:00 horas e 18:00 horas, com duração estimada de 02 (duas) horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail pregao@ebserh.gov.br, com até 24 horas de antecedência do último dia disponível para a visita.

12.3.2.6.2. Na VISTORIA TÉCNICA serão apresentadas aos LICITANTES interessados as seguintes informações – cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse TERMO DE REFERÊNCIA:

- a) Apresentação do modelo e dos requisitos da contratação, com base dos documentos do Edital;
- b) Detalhamento e esclarecimento de dúvidas sobre ambiente tecnológico e os sistemas de informação da CONTRATANTE;

- c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente TERMO DE REFERÊNCIA, inclusive das planilhas de formação de custos e modelo de proposta, além das demais informações prestadas durante a VISTORIA TÉCNICA.

12.3.2.6.3. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o licitante e/ou o seu representante, deverão estar devidamente identificados.

12.3.2.6.4. Em virtude da necessidade de manter a segurança no ambiente do órgão, o representante legal da LICITANTE deverá manter compromisso no sigilo das informações e dados colhidos, não divulgando, publicando ou fazendo uso das informações obtidas durante a vistoria. Essa precaução objetiva garantir que as informações e detalhamento do ambiente que não sejam difundidas publicamente dando ensejo para equipes do tipo *hackers*, que poderiam tentar desbloquear e invadir o ambiente tecnológico da Ebserh no intuito de burlar as regras de segurança atualmente implementadas.

12.3.2.6.5. O representante legal da licitante deverá apresentar, no início da vistoria, o Termo de Vistoria e Sigilo, conforme modelo especificado no ANEXO XVI - TERMO DE VISTORIA E SIGILO.

12.3.2.6.6. Considerando o agravamento do COVID-19 em nossa jurisdição, as vistorias técnicas poderão ser realizadas via solução de vídeoconferência e ainda gravadas, a critério da CONTRATANTE. Essa iniciativa visa proteger tanto a equipe da Ebserh quanto a equipe da licitante no cenário de pandemia vivida atualmente no Brasil.

12.3.2.6.7. Em caso de dispensa de vistoria, o representante legal da licitante deverá apresentar, em conjunto com a PROPOSTA DE PREÇOS, o Termo de Dispensa de Vistoria, conforme modelo especificado no ANEXO XVII - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA.

12.3.3. Critérios de julgamento

12.3.3.1. A LICITANTE será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado ter atendido integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- a) Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 12.3.2.5, acompanhada do DEMONSTRATIVO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS;
- b) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 12.3.2.4;
- c) Tenha apresentado o TERMO DE VISTORIA E SIGILO ou o TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA, caso não tenha realizado vistoria técnica nas dependências da Ebserh.

12.3.3.2. A LICITANTE será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos obrigatórios exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de DILIGÊNCIA). Durante a avaliação documental, a CONTRATANTE poderá solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

12.3.4. Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais

12.3.4.1. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o presente Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

12.3.4.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, ressalvada a possibilidade de saneamento de eventuais falhas ou erros que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica em conformidade com os termos do Acórdão TCU n.º 1.211/2021-Plenário.

12.3.4.3. Os critérios de aceitabilidade de preços globais e unitários serão aqueles apresentados no item 10 - ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.

12.3.4.4. Não serão aceitos PREÇOS IRRISÓRIOS E/OU INEXEQUÍVEIS, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

12.3.4.5. Para fins de aplicação na fase de análise das propostas de preço, considerar-se-á que são POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS aquelas propostas que inviabilizem a execução do CONTRATO, por apresentarem preços que não reflitam os custos dos insumos necessários e tributos incidentes, em bases de mercado – sendo adotadas como linha de base para análise as referências apresentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR da presente contratação. Havendo indício de inexecutabilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão

instauradas tantas quantas diligências forem necessárias para que as licitantes ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

12.3.4.6. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir). Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar exequibilidade.

12.3.4.7. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

- a) CONTRATO(S) e FATURA(S) com objetos e preços compatíveis aos ofertados pelas LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de CONTRATANTES que comprovem a execução satisfatória do objeto;
- b) MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

12.3.4.8. A Ebserh poderá diligenciar diretamente os ÓRGÃOS CONTRATANTES em busca de informações acerca da qualidade de serviços prestados e/ou qualquer outra informação que julgue pertinente para subsidiar suas decisões.

12.3.4.9. Tendo em mãos todas as informações julgadas necessárias, a CONTRATANTE promoverá análise crítica da composição de preços unitários e globais ofertados pelos licitantes, com base na avaliação da memória de cálculo de composição de custos e formação de preços dos serviços e análise do fator-k (relação entre remuneração e custos totais) dos perfis profissionais listados.

12.3.4.10. É de inteira responsabilidade dos LICITANTES prover as informações para composição de sua memória de cálculo e as informações/documentos complementares exigidos em procedimento de diligência. Não lhe cabendo alegar desconhecimento dos critérios de análise da PROPOSTA.

12.3.4.11. Antes de ter propostas desclassificadas por inexecuibilidade, aos LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

13. DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS

13.1. Da garantia de execução

13.1.1. O adjudicatário prestará GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, em conformidade com o art. 70, § 1º, da Lei n.º 13.303/2016 e com o art. 88, § 1º, do RLCE, com validade durante a execução do CONTRATO e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 2,5% (DOIS VÍRGULA CINCO POR CENTO) do valor total do respectivo CONTRATO.

13.1.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de GARANTIA, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.1.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da GARANTIA acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE a promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

13.1.4. A validade da GARANTIA, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN-05/2017/SEGES/ME. A GARANTIA assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

13.1.5. A modalidade SEGURO-GARANTIA somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima, observada a legislação que rege a matéria. A GARANTIA em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica para este fim, com correção monetária.

13.1.6. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a GARANTIA deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação

13.1.7. Se o valor da GARANTIA for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.1.8. Será considerada extinta a GARANTIA:

a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do CONTRATO;

b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do CONTRATO, caso a ADMINISTRAÇÃO não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN-05/207/SEGES/ME.

13.1.9. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada. A CONTRATADA autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a GARANTIA, na forma prevista no EDITAL e no CONTRATO.

13.2. Do provimento de recursos necessários à execução contratual

13.2.1. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

c) Instalações e mobiliário (exceto computadores, monitores e periféricos) necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências da CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e

d) Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.

13.2.2. Caberá à CONTRATADA fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo computadores, monitores, periféricos, ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação etc.

13.2.3. Com relação ao uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

13.2.4. Com relação ao uso de recursos de telefonia da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo a CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

13.2.5. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que a CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

13.2.6. Toda solução tecnológica instalada nas dependências da CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta/auditoria aos representantes indicados pela CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos empregados da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

13.2.7. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

13.2.8. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pela CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

13.2.9. Da responsabilidade pelos recursos para profissionais em regime remoto e/ou híbrido

13.2.9.1. Os serviços que necessitarem de reuniões com os técnicos e unidades de negócio demandantes da CONTRATANTE, como entendimento e especificação de demanda, elaboração de protótipo, homologações assistidas, implantação etc., consultoria e suporte presencial, caso aplicável, podem ser feitos com a utilização de meios de conexão remota, estando esta deliberação a critério da CONTRATANTE.

13.2.9.2. A CONTRATADA deverá necessariamente se conectar à rede da CONTRATANTE para entrega/gravação dos artefatos desenvolvidos e para utilização dos ambientes de desenvolvimento, homologação e/ou produção da CONTRATANTE – situações nas quais devem ser seguidas todas as normas de segurança e acesso aos sistemas e ambientes definidas pela Ebserh.

13.2.9.3. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA o provimento de recursos computacionais e de conectividade aos seus colaboradores que estejam em regime de trabalho remoto e/ou híbrido – que deve ocorrer em qualidade compatível com as exigências para cada tipo de trabalho.

13.3. Da propriedade intelectual

13.3.1. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença das soluções desenvolvidas e/ou sustentadas, devendo a CONTRATADA, quando aplicável, cedê-la à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98. Desse modo, pertence exclusivamente à CONTRATANTE:

- a) Direitos de propriedade intelectual das soluções de software desenvolvidas e das partes em desenvolvimento, de forma permanente, permitindo a essa a qualquer tempo distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
- b) Os projetos, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos/artefatos gerados na execução do contrato, para o caso de instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pela CONTRATANTE;
- c) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações das soluções software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do CONTRATO, sem ônus adicionais à CONTRATANTE; e
- d) Todos os direitos autorais da solução, documentação, "scripts", códigos-fonte e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos/artefatos são da CONTRATANTE, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa da CONTRATANTE.

13.3.2. O ambiente de desenvolvimento da CONTRATANTE poderá ser replicado totalmente em ambiente seguro da CONTRATADA, em homologação e produção, sendo de responsabilidade da empresa CONTRATADA arcar com todas as despesas de licenciamento e garantias de modo a manter os ambientes identicamente replicados e licenciados.

13.3.3. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos-fonte ou qualquer informação sobre a arquitetura ou documentação de soluções da CONTRATANTE – assim como dados ou metadados trafegados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues – ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

13.3.4. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa à CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

13.3.5. As bases de dados geradas em função da prestação dos serviços pertencem à CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

13.4. Do tratamento de dados pessoais

13.4.1. A participação no licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pela Ebserh, na forma da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.

13.4.2. Os LICITANTES estão cientes de que esta Administração - controladora dos dados – sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

13.4.3. A Ebserh fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.

13.4.4. Caberá às LICITANTES e à Ebserh proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 o qual se submete o objeto deste Edital, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, respeitadas as regras previstas pelos artigos 23 a 30 da Lei nº 13.709/2018;
- b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do objeto contratado;
- c) A Ebserh poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste edital;
- d) Os dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido;
- e) O Titular tem direito a obter desta Administração a relação dos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição formal, conforme art. 18 da LGPD;
- f) A Ebserh responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
- g) Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709/2018, a Ebserh comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

13.5. **Das condições de confidencialidade e segurança das informações**

13.5.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

13.5.2. Será exigida da CONTRATADA a assinatura de Termo de Compromisso, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que ela o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO, sendo que a CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

13.5.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES da CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais à CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

13.6. **Da transferência de conhecimentos**

13.6.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

13.6.2. A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe gerencial indicada pela Diretoria de Tecnologia da Informação – se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

13.7. **Do encerramento contratual**

13.7.1. Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

13.7.2. Um PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

13.7.3. Após o término do CONTRATO, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações da CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pela CONTRATANTE e, quando for o caso, a desinstalação de recursos de software de sua propriedade mantidos no ambiente da CONTRATANTE.

13.8. **Da participação de consórcios e cooperativas**

13.8.1. A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada.

13.8.2. Assim, considerando que nenhum dos grupos que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes – havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certamente, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica.

13.8.3. Portanto, considerando as características do objeto, NÃO SERÁ ADMITIDA a participação de consórcios e cooperativas.

13.9. **Da aplicação de direitos de preferência**

13.9.1. Nos termos da legislação vigente, conforme previsão em Edital, nas aquisições de bens e serviços de informática e automação definidos pela Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010. Sendo que as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

13.10. **Da admissibilidade e dos limites de subcontratação**

13.10.1. Em razão da complexidade natural dos serviços de desenvolvimento e sustentação de software, seja pelas características de uma solução específica, pelo dinamismo do ambiente tecnológico ou pelos projetos de inovação tecnológica pretendidos pela Ebserh, poderá ser necessário conhecimento específico de determinada tecnologia não prevista nos estudos da presente contratação e que, eventualmente, a CONTRATADA não possua o conhecimento necessário para assunção de tal tecnologia. Nesse sentido, a subcontratação se apresenta como alternativa técnica, pois permite que a CONTRATADA realize a subcontratação de empresa especializada para determinado fim, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e da boa execução dos serviços à Ebserh, razão pela qual se justifica sua admissibilidade.

13.10.2. Em observância aos precedentes do Tribunal de Contratos da União (Acórdão nº 3776/2017 2ª Câmara e Acórdão nº 14.193/2018 - 1ª Câmara), a subcontratação deverá ser tratada como exceção e será admitida apenas parcialmente, desde que seja demonstrada a inviabilidade técnico econômica da execução integral do objeto por parte da CONTRATADA.

13.10.3. Sendo assim, será permitida a SUBCONTRATAÇÃO PARCIAL do OBJETO, até o limite de 10% (dez por cento) do valor global do CONTRATO, por GRUPO. Como condição à subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Comprovação da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da(s) sociedade(s) subcontratada(s), através do SICAF e/ou através das certidões previstas no EDITAL;
- b) Comprovação proporcional de capacidade técnica para execução dos serviços subcontratados, segundo os mesmos critérios dos Atestados de Capacidade Técnica previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA;
- c) Certidão negativa de pedido de falência, concordata ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida na sede da pessoa jurídica subcontratada;
- d) Termo de Confidencialidade e Segurança das Informações assinado pelo representante legal da subcontratada; e
- e) Anuência/autorização prévia da ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE, a quem exclusivamente incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

13.10.4. Em nenhuma hipótese será admitida a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação assumida pela CONTRATADA. Também não será admitida subcontratação para o fornecimento de bens, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios.

13.10.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como

responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação – assim como permanece a responsabilidade da CONTRATADA pelo atendimento aos critérios de aceitação, cumprimento de requisitos técnicos e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

13.10.6. Não será admitida a subcontratação se a CONTRATADA não apresentar os documentos arrolados acima; se a(s) sociedade(s) a ser(em) subcontratada(s) estiver(em) suspensa(s) de contratar e licitar com a CONTRATANTE; e/ou se estiver(em) impedida(s), por qualquer motivo, de receber recursos públicos.

13.10.7. Quando utilizada a SUBCONTRATAÇÃO nos termos do art. 7º do Decreto nº 8.538/2015 incluem-se às responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006;
- b) Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada; e
- c) Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

13.11. **Das vedações expressas**

13.11.1. Considerando a natureza dos serviços especificados e o princípio da segregação de funções, fica VEDADO que qualquer empresa cumule o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação com o serviço de apoio técnico-operacional à processos de planejamento e fiscalização das soluções providas. Tais exigências encontram amparo nos arts. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 e 31 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, nesses termos:

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização. [Art. 4º da IN-01/2019/SGD]

Art. 31. O órgão ou entidade não poderá contratar o mesmo prestador para realizar serviços de execução, de subsídios ou assistência à fiscalização ou supervisão relativos ao mesmo objeto, assegurando a necessária segregação das funções. [art. 31 da IN-05/2017/SEGES]

13.11.2. Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é VEDADO à CONTRATANTE transferir à CONTRATADA a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

13.12. **Da alteração subjetiva**

13.12.1. É ADMISSÍVEL a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE à continuidade do CONTRATO.

13.13. **Da interpretação de termos e/ou especificações conflitantes**

13.13.1. Se houver um conflito entre os termos e/ou especificações nos vários documentos de apoio que integram o CONTRATO, incluindo este TERMO DE REFERÊNCIA e seus anexos e/ou metodologias técnicas subsidiárias, serão aplicados ordenadamente os seguintes critérios de interpretação:

- a) Na medida em que os termos conflitantes possam ser interpretados de forma arrazoada, de forma que sejam consistentes entre si e com os princípios gerais do CONTRATO, tal interpretação consistente deve prevalecer;
- b) Os termos e/ou especificações estabelecidos nos princípios gerais do CONTRATO e deste TERMO DE REFERÊNCIA prevalecerão sobre um termo conflitante nos documentos de apoio. No entanto, quando o texto dos princípios gerais contiver expressamente linguagem como "exceto conforme disposto de outra forma" ou palavras de significado semelhante, tal linguagem terá pleno vigor e efeito. Assim, em tais casos, o termo e/ou especificação em documento de apoio prevalecerá sobre um termo conflitante neste TERMO DE REFERÊNCIA; e
- c) Os termos conflitantes dentro ou entre documentos de apoio devem ser interpretados dando-se prioridade ao termo cuja aplicação ao assunto em questão esteja mais plenamente consistente em relação aos princípios gerais do CONTRATO e do TERMO DE REFERÊNCIA.

13.14. **Da cooperação com a organização e com terceiros**

13.14.1. A CONTRATADA deve reconhecer que a CONTRATANTE opera um ambiente multiprovedor e que um elemento material essencial dos serviços é sua disposição de cooperar e trabalhar com esses demais provedores selecionados a fim de fornecer serviços de qualidade e viabilidade técnica e econômica. Assim, a CONTRATADA deve cooperar plenamente com todos os TERCEIROS designados pela CONTRATANTE.

13.14.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE e aos TERCEIROS por este autorizados quaisquer informações que possam ser razoavelmente exigidas e/ou necessárias para a execução dos serviços. Todas essas informações fornecidas estarão sujeitas às disposições de confidencialidade da cláusula de condições de confidencialidade e segurança das informações.

13.15. Da não exclusividade

13.15.1. Esta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e a CONTRATANTE não está impedida de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor. Além disso, terá o direito, a seu exclusivo critério, de contratar outro(s) prestador(es) para execução de serviços semelhantes para os quais a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica adequada para execução e/ou estejam eventualmente fora do escopo desta contratação.

13.16. Dos casos omissos

13.16.1. Este TERMO DE REFERÊNCIA e, de forma inclusiva, seus anexos e demais documentos de apoio são parte integrante do CONTRATO, independentemente de transcrição.

13.16.2. Em nenhuma hipótese os LICITANTES e/ou a futura CONTRATADA poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no CONTRATO.

13.16.3. A CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.

14. ANEXOS

- 14.1. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR ([21203516](#))
- 14.2. ANEXO I - CATÁLOGO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE ([21203654](#))
- 14.3. ANEXO II - DEMANDAS DE SUSTENTAÇÃO ([21203685](#))
- 14.4. ANEXO III - CONTRATAÇÕES DE OUTROS ÓRGÃOS E ENTIDADES ([21203707](#))
- 14.5. ANEXO V - REFERÊNCIAS DE VALORES SALARIAIS ([21203751](#))
- 14.6. ANEXO VIII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS ([21203800](#))
- 14.7. ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO ([21203823](#))
- 14.8. ANEXO X - TERMO DE CIÊNCIA ([21203844](#))
- 14.9. ANEXO XI - MDS-EBSERH ([21203876](#))
- 14.10. ANEXO XII - PoSIC-EBSERH ([21203895](#))
- 14.11. ANEXO XIII - EQUIPE MÍNIMA DE SUSTENTAÇÃO ([21203918](#))
- 14.12. ANEXO XIV - TERMO DE VISTORIA E SIGILO ([21203945](#))
- 14.13. ANEXO XV - MODELO DE PROPOSTAS ([21203962](#))
- 14.14. ANEXO XVII - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA ([21209139](#))

15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

15.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria-SEI nº 20, de 03 de fevereiro de 2022.

15.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o TERMO DE REFERÊNCIA será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e aprovado pela autoridade máxima da Área de TIC.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)

Wesley Rodrigo Couto Lira SIAPE: 1693709	Diego Souza Silva Almeida SIAPE: 2214410	Igor de Andrade Marrocos SIAPE: 2027322	Rodrigo de Souza Rezende SIAPE: 1418685	Clayr Madeira de Albuquerque Silva SIAPE: 2214402	Esdras Graça e Silva SIAPE: 3211000	Alexandre Silva de Queiroz SIAPE: 1086696

Diretora de Tecnologia da Informação*(assinado eletronicamente)***Simone Henriqueta Cossetin Scholze**

SIAPE: 664292



Documento assinado eletronicamente por **Wesley Rodrigo Couto Lira, Coordenador(a)**, em 05/05/2022, às 19:54, 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 **Diego Souza Silva Almeida, Integrante Técnico**, em 06/05/2022, às 09:05, 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 **Esdras Graça e Silva, Integrante Técnico**, em 06/05/2022, às 09:19, 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 **Igor de Andrade Marrocos, Integrante Técnico**, em 06/05/2022, às 09:43, 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 **Rodrigo de Souza Rezende, Chefe de Serviço**, em 06/05/2022, às 09:46, 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 **Clayr Madeira de Albuquerque Silva, Integrante Técnico**, em 06/05/2022, às 10:14, 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 **Simone Henriqueta Cossetin Scholze, Diretor(a)**, em 06/05/2022, às 10:38, 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 https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **21203531** e o código CRC **099A8142**.

Referência: Processo nº 23477.006914/2022-05 SEI nº 21203531

Criado por [diego.almeida](#), versão 35 por [wesley.lira](#) em 05/05/2022 19:54:11.