



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MJ – POLÍCIA FEDERAL**  
**COORDENAÇÃO–GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

1.1 DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SOFTWARE: Processo incremental e iterativo destinado à construção de um software novo ou evolução de software existente, a partir de especificações funcionais e não-funcionais definidas pela CONTRATANTE e em conformidade com a MDS (Anexo X) vigente na Polícia Federal.

1.1.1 O serviço de desenvolvimento e evolução de software tipicamente compreenderá as atividades de levantamento e gerência de requisitos, análise e projeto lógico, construção, testes e implantação, majoritariamente desenvolvidos sob processo ágil de desenvolvimento baseado em SCRUM.

1.1.2 A CONTRATANTE garante a manutenção da linha conceitual presente na MDS, sem promover alterações na metodologia que impliquem em profundos replanejamentos na execução contratual. Todavia, com o intuito de garantir a evolução dos artefatos e o aprimoramento constante da própria metodologia, a CONTRATANTE, considerando tais premissas, se reserva o direito de realizar alterações de baixo impacto (ex: formato de artefatos, supressão ou acréscimo de artefatos, mudança nos marcos e procedimentos de qualidade, etc.) na MDS a qualquer tempo, comunicando a CONTRATADA sobre a alteração correspondente. A CONTRATANTE terá até 30 (trinta) dias a partir da data da comunicação para adequar seus procedimentos e produtos.

1.2 SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA: Consiste na manutenção continuada de um software, estendendo-se desde sua implantação até o momento em que for substituído ou descontinuado e abrangendo:

1.2.1 Manutenção corretiva: Consiste na eliminação de comportamentos do software que diverjam de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento.

1.2.2 Manutenção adaptativa tecnológica: Consiste na alteração do sistema para adaptá-lo às mudanças do ambiente computacional onde foi desenvolvido ou onde é executado, considerados os seguintes componentes tecnológicos passíveis de adaptação: Sistema Gerenciador de Bancos de Dados, Servidor de Aplicações, bibliotecas e/ou *frameworks* utilizados e as evoluções da própria linguagem computacional utilizada.

1.2.3 Manutenção cosmética localizada: consiste de alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio do Caso de Uso e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em

um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue:

- Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela;
- Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou *labels* de uma tela de consulta;
- Mudanças de texto estático em e-mail enviado pelo sistema;

1.2.4 Atendimento:

1.2.4.1 Prestação de esclarecimentos, à CONTRATANTE, quanto à forma como foram implementados os requisitos do sistema, aos procedimentos requeridos ao seu correto funcionamento ou aos dados mantidos por ele.

1.2.4.2 Apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas na execução do software;

1.2.5 Apurações especiais: Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema.

1.2.6 Rotinas operacionais: Consiste na execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.

## 2. ASPECTOS GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Nos casos em que a execução requeira atuação presencial nas instalações da CONTRATANTE, as atividades serão desenvolvidas na Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da Polícia Federal, em Brasília-DF, em horário comercial. Com exceção das demandas de sistemas críticos, que serão encaminhadas conforme item 4.2.5, as ordens de serviços serão abertas de segunda-feira a sexta-feira, no horário entre 8h e 20h.

2.2 Em consonância com a IN nº 04/2010 – SLTI, após a assinatura do Contrato, o CONTRATANTE convocará, por meio dos gestores do Contrato, a reunião inicial, cuja pauta observará pelo menos:

2.2.1 Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o Coordenador Técnico (preposto), conforme determinado o subitem 2.4 deste Anexo;

2.2.2 Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e Ciência, conforme o artigo 15, inciso VI, da IN nº 04/2010 SLTI/MPOG. Tais documentos serão entregues à CONTRATADA no ato de assinatura do Contrato.

2.2.3 Esclarecimentos relativos às questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

2.2.4 Repasse de conhecimento necessário à CONTRATADA para a perfeita execução dos serviços.

2.3 O início da prestação dos serviços será definido na reunião de que trata o item anterior,

preferencialmente no primeiro dia útil após a sua realização.

2.4 A CONTRATADA designará um profissional para atuar como Coordenador Técnico (Preposto), que permanecerá nas dependências da CONTRATANTE durante o horário comercial, exercendo as seguintes atribuições:

- a. Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;
- b. Distribuição das tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA;
- c. Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das ordens de serviços;
- d. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviços em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;
- e. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das OS; e
- f. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato.

2.5 A CONTRATADA deverá designar formalmente um substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, cabendo a este as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

2.6 Os serviços do objeto serão demandados por meio de Ordens de Serviço–OS emitidas pela CONTRATANTE e encaminhadas ao Coordenador Técnico (Preposto) da CONTRATADA por meio de sistema de gerenciamento de Ordens de Serviço mantido pela CONTRATANTE.

2.7 Na impossibilidade momentânea de uso do sistema de gerenciamento de Ordens de Serviço, as OS serão submetidas ao Coordenador Técnico da CONTRATADA por e-mail ou outro meio hábil, sendo registradas no sistema tão logo volte a estar disponível.

### 3. PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

3.1 A CONTRATANTE, de forma a garantir a qualidade do processo e dos entregáveis resultantes dele, exigirá da CONTRATADA a utilização de profissionais compatíveis com as exigências a seguir listadas.

#### 3.2 **Coordenador Técnico (Preposto):**

- a. Formação de nível superior na área de informática, reconhecido pelo Ministério da Educação ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação lato sensu (especialização) na área de Tecnologia da Informação com duração mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas;
- b. Certificado Professional Scrum Master PSM I (Professional Scrum Master I) emitido pela Scrum.Org ou CSM (Certified Scrum Master) emitido pela Scrum Alliance.
- c. Experiência mínima de 3 (três) anos em supervisão de sistemas de informação;

- d. Conhecimento em análise e projeto orientados a objetos;
- e. Conhecimento em plataformas Mainframe;
- f. Conhecimento dos padrões ISO/IEC 12207 e ISO/IEC 15504;

### 3.3 **Scrum Master:**

- a. Formação de nível superior na área de informática, reconhecido pelo Ministério da Educação ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação lato sensu (especialização) na área de Tecnologia da Informação com duração mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas;
- b. Experiência mínima de 2 (dois) anos atuando como profissional de Tecnologia de Informação e de 1 (um) ano atuando como *Scrum Master*;
- c. Certificado *Professional Scrum Master PSM I (Professional Scrum Master I)* emitido pela Scrum.Org ou CSM (*Certified Scrum Master*) emitido pela *Scrum Alliance*.

### 3.4 **Desenvolvedor Java:**

- a. Experiência mínima de 2 (dois) anos em desenvolvimento de software em linguagem de programação JAVA e conhecimento em orientação a objetos;
- b. Conhecimento em *JUnit* (Testes unitários);
- c. Conhecimento em mapeamento objeto-relacional com *Hibernate*;
- d. Conhecimento em *Service-Oriented Architecture* – SOA e desenvolvimento de *web services*;
- e. Conhecimento no desenvolvimento de *software* para servidor de aplicações JBoss;
- f. Conhecimento nas ferramentas de geração de relatórios (*iReport/JasperReports*);
- g. Conhecimento em *Maven* (Geração de builds);
- h. Conhecimento na utilização de controle de versões com SVN (*Subversion*);
- i. Conhecimento em *RichFaces*;

### 3.5 **Time de Desenvolvimento (Apenas p/ Processo de Desenvolvimento Ágil):**

- a. Pelo menos 2 (dois) de cada time, dentre os responsáveis pelas atividades de codificação, deverão possuir certificado SUN Certified Java Programmer (SCJP) emitido pela Sun Microsystems ou pela Oracle;
- b. O(s) integrante(s) responsável(is) pela escrita das histórias de usuários e demais artefatos documentais devem comprovar pelo menos 1 (um) ano em projetos utilizando metodologia

SCRUM ou similar.

- c. Todos os integrantes devem ter conhecimento em SCRUM.

3.6 A comprovação dos perfis de qualificação profissional exigidos nesta seção deverá ser feita pela CONTRATADA em até (30) dias após a assinatura do contrato e deverá ser mantida durante todo o período de execução do objeto contratual. A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de contratos de trabalho, diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome dos profissionais. Para as habilidades não comprovadas por meio de certificados e diplomas, poderão ser aplicados testes verbais ou escritos aos profissionais, contemplando conhecimentos compatíveis com as exigências.

3.7 A qualquer tempo, o Fiscal do Contrato poderá solicitar comprovação de qualificação técnica de qualquer profissional que esteja atuando no contrato, podendo solicitar sua substituição em caso de desconformidade com as exigências feitas. A substituição dos profissionais indicados durante a execução do contrato somente será permitida por outros com qualificações iguais ou superiores às exigidas neste Termo de Referência e após aprovação pela CGTI/PF.

#### 4. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 4.1 Desenvolvimento de Novos Sistemas e Manutenções Evolutivas

4.1.1 Este serviço será realizado sob o **Processo de Desenvolvimento Ágil (PDA)**, detalhado na MDS da CONTRATANTE, que é baseado na metodologia SCRUM, onde, em linhas gerais, o desenvolvimento é particionado em iterações, denominadas SPRINTS, que tem duração fixa.

4.1.1.1 Manutenções evolutivas de pequeno porte ou baixa criticidade poderão, a critério da CGTI, estar sujeitas ao **Processo de Evolução de Pequeno Porte (PEP)**, detalhado na MDS da CONTRATANTE, que envolve um modelo simplificado de abertura da demanda e entrega do produto.

4.1.2 Em casos excepcionais e apenas quando explicitamente autorizado, poderá caber à CONTRATADA dispensa de etapa do processo e/ou artefato(s) previsto(s) na MDS da CONTRATANTE.

4.1.3 O referido PDA é composto por 4 fases, sendo a fase de iniciação única, e as outras 3 executadas de forma cíclica a cada Sprint, até a finalização do projeto.

4.1.3.1 Iniciação: procedimento descrito na MDS da CONTRATANTE para captação da visão do usuário para o produto pretendido em um projeto de software, envolvendo o reconhecimento do cenário atual do processo de negócio abordado, a captação das necessidades do usuário e a determinação do escopo do projeto, realizando-se com a entrega dos artefatos previstos na MDS da CONTRATANTE.

4.1.3.2 Discovery: procedimento executado a cada SPRINT, descrito na MDS da CONTRATANTE, para priorização e refinamento das necessidades do software, e os mecanismos de sua verificação.

4.1.3.3 Delivery: procedimento executado a cada SPRINT, descrito na MDS da CONTRATANTE, para codificação dos cenários planejados na fase de discovery, assim como os roteiros de execução (scripts) necessários à geração dos respectivos programas executáveis, sua implantação e testes de aceitação.

- 4.1.3.4 Homologação: procedimento executado a cada SPRINT, descrito na MDS da CONTRATANTE para que o usuário gestor do negócio possa validar as necessidades implementadas na fase de delivery.
- 4.1.4 Em virtude da necessidade de garantir a qualidade do processo, a CONTRATADA não poderá ultrapassar a quantidade de 3 projetos simultâneos sob o acompanhamento dos profissionais que exerçam função de SCRUM MASTER.
- 4.1.5 As Ordens de Serviço para novos desenvolvimentos e/ou evolução de sistemas conterão, quando de sua submissão para aprovação, as seguintes informações:
- a. Título e descrição da solicitação;
  - b. Identificação do requisitante;
  - c. Identificação do Gestor do contrato;
  - d. Especificações complementares;
  - e. Expectativa de prazo de execução;
  - f. Custo total estimado;
  - g. Outras informações consideradas necessárias para avaliação da solicitação.
- 4.1.6 Remuneração:
- a. O serviço estará apto a ser faturado pela CONTRATADA após a aceitação da demanda em ambiente de Homologação.
  - b. O pagamento se dará conforme medição, em Pontos de Função, realizada pela CONTRATADA nos termos contidos neste edital, e aferida pela CONTRATANTE, para que se proceda então ao envio da ordem de serviço para faturamento. Ao entregar o serviço demandado, a CONTRATADA deverá entregar também os artefatos relativos à contagem detalhada correspondente.
  - c. Em caso de divergência na contagem aferida pela CONTRATANTE, esta solicitará à CONTRATADA que apresente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da solicitação, relatório técnico com justificativas. Não havendo manifestação da CONTRATADA no prazo estipulado, valerá a contagem aferida pela CONTRATANTE.
  - d. Havendo manifestação, a CONTRATANTE realizará revisão da aferição com base no relatório apresentado, com nova divulgação de contagem aferida.
  - e. Se ainda houver divergências, a CONTRATADA poderá solicitar, no prazo máximo de 3 (três) dias, uma revisão final, onde a CONTRATANTE convocará a CONTRATADA para realização de revisão em conjunto. Caso contrário, valerá a última contagem aferida na revisão anterior.
  - f. Nas contagens cuja divergência seja inferior ou igual a 5% (cinco por cento) do total da contagem, prevalecerá a menor delas.

g. Para cada serviço executado, a CONTRATADA tem o prazo máximo de 12 (doze) meses, a partir da data da contagem aferida pela CONTRATANTE, para solicitar recontagem baseada em novas evidências que eventualmente sejam percebidas nos elementos que baseiam a contagem original.

h. Considerando que a CONTRATANTE empregará ciclos de curta duração, conforme estabelecido na MDS, não haverá fracionamento do pagamento com relação às fases, ou seja, serão pagos apenas ciclos de desenvolvimento completos, compostos de código-fonte, documentação, scripts e testes automatizados.

i. Quando, excepcionalmente, houver interrupção definitiva nos serviços ou razão previamente acordada que implique fracionar o esforço do ciclo completo, o pagamento será feito de acordo com as etapas concluídas da demanda, disponíveis no Anexo IX – Roteiro de Métricas.

## 4.2 Sustentação de Sistemas

4.2.1 Este tipo de serviço será realizado sob o **Processo de Sustentação de Sistemas (PDS)**, detalhado na MDS da CONTRATANTE, que é um processo simplificado baseado na abertura e registro de demandas.

4.2.2 As Ordens de Serviço para Sustentação de Sistemas conterão, quando de sua submissão para aprovação, as seguintes informações:

- h. Título e descrição da solicitação;
- i. Identificação do requisitante;
- j. Indicador opcional de criticidade;
- k. Outras informações consideradas necessárias para avaliação da solicitação.

4.2.3 A CONTRATANTE estabelece um **Catálogo de Sistemas Sustentados**, disponível no Anexo VII, e que por sua natureza dinâmica, está sujeito a aprimoramentos e alterações ao longo do contrato.

4.2.4 A inclusão de um sistema no Catálogo de Sistemas Sustentados se dará por solicitação escrita da CONTRATANTE à CONTRATADA contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Sigla;
- b. Nome;
- c. Descrição resumida de seu campo de aplicação;
- d. Gerente de Sistema;
- e. Endereço dos repositórios de artefatos, inclusive dos códigos-fonte de programas de computador;
- f. Plataforma Tecnológica em que se encontra (Linguagem, SGBD, Servidor de Aplicações), inclusive as respectivas versões;

4.2.5 Qualquer sistema sustentado poderá ser elencado como **Sistema Crítico**. Para efeito desta classificação, incidem Níveis Mínimos de Serviço diferenciados (conforme Anexo VIII), que poderão envolver equipes de sobreaviso que estejam aptas para acionamento em regime 24/7 (contínuo, 24 horas por dia, 7 dias por semana).

- 4.2.6 A CONTRATANTE indicará, no Catálogo de Sistemas Sustentados, quais sistemas serão tratados como críticos, e informará à contratada sempre que houver mudança no status de sistemas nesta condição.
- 4.2.7 Em contrapartida aos níveis de serviço diferenciados para sistemas críticos, a CONTRATADA fará jus à remuneração de sustentação do referido sistema **acrescida em 20% do valor estabelecido**, conforme modelo remuneratório definido mais adiante.
- 4.2.8 A CONTRATADA tem até 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da solicitação, para indicar o profissional que conduzirá as atividades de recebimento do sistema a ser sustentado.
- 4.2.9 Em reunião envolvendo o profissional de que trata o item anterior, o Coordenador Técnico da CONTRATADA, o Gerente do sistema a ser sustentado e os Fiscais do Contrato, será marcada a data de início das atividades de sustentação do sistema.
- 4.2.10 De acordo com a situação do sistema a ser sustentado, diferentes parâmetros para aplicação de glosas contratuais e remuneração são aplicados, conforme se segue.
- 4.2.11 Sistema não implantado: envolve absorção de sistema que ainda não foi implantado no parque computacional da CONTRATANTE.
- 4.2.11.1 São exemplos de sistema não implantado:
- a. Sistemas desenvolvidos pela própria CONTRATADA e que ainda não foram liberados para produção;
  - b. Sistemas já desenvolvidos ou em desenvolvimento por terceiros e que ainda não foram entregues ou implantados pela CONTRATANTE;
  - c. Software público, *open source* ou comercial que seja adotado no órgão em caráter tal que seja necessário manter, adaptar e/ou evoluir o código-fonte;
  - d. Módulos inteiros, que embora estejam desenvolvidos como parte de sistemas já implantados, ainda não tenham sido ativados;
  - e. Sistemas de desenvolvimento departamental que eventualmente sejam alçados ao caráter de sistema corporativo.
- 4.2.11.2 As formas de absorção e prazos para glosas contratuais se darão conforme se segue:
- a. Para a alínea “a” do item anterior, haverá a absorção imediata do sistema, com consequente aplicação direta dos mecanismos previstos para o monitoramento dos níveis de serviço e respectivas glosas resultantes de desconformidades (conforme Anexo VIII), sem período de carência;
  - b. Para os outros casos do item anterior (alíneas de ‘b’ até ‘e’) e situações semelhantes não previstas neste edital, a absorção do sistema e aplicação de glosas contratuais serão realizadas da seguinte forma:
  - c. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA os artefatos (código-fonte, scripts e documentação, além de demais artefatos disponíveis) que compõem o sistema a ser absorvido.



d. A partir do cenário de situação do sistema, deverá ser feita uma análise conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA. A partir de tal análise, poderá ser iniciado projeto de melhoria do sistema, com prazo a ser acordado entre as partes, e cuja remuneração se dará de acordo com o Roteiro de Métricas da CGTI (Anexo IX).

e. Realizadas as manutenções necessárias à customização do sistema, haverá a implantação deste em produção. A partir deste momento, a CONTRATADA estará efetivamente sustentando o sistema, com **120 dias de carência** para que seja iniciada a aplicação de glosas contratuais.

4.2.12 Sistema já implantado: envolve absorção de sistemas já utilizados em produção no ambiente corporativo e que ainda não estejam sendo sustentados pela CONTRATADA.

4.2.12.1 Após o início da sustentação de sistema já implantado, a CONTRATADA terá **60 dias de carência** para que seja iniciada a aplicação de glosas contratuais.

4.2.13 Remuneração de Sustentação

4.2.13.1 A remuneração de sustentação tem um período inicial de 06 meses cujo pagamento é fixo e pré-determinado na Tabela de Itens Não Mensuráveis, conforme Roteiro de Métricas (Anexo IX).

4.2.13.2 Após o período de remuneração inicial de 06 meses, haverá um **Dimensionamento do Valor de Sustentação**, que é feito em duas fases:

- O sistema passará pelo **Dimensionamento Inicial**, onde a remuneração será ajustada para a média aferida em pontos de função no período inicial (06 meses);
- A partir do Dimensionamento Inicial, serão contabilizados mais 06 meses de aferição em pontos de função, totalizando-se 12 meses, momento este em que o sistema passará pelo **Dimensionamento Final**, com a consolidação do montante a ser pago pela sustentação durante o restante do período de vigência contratual.

4.2.13.3 Para as fases citadas anteriormente, excluem-se do cálculo as manutenções de caráter evolutivo;

4.2.13.4 As fases de pagamento da sustentação estão sumarizadas conforme se segue:

REMUNERAÇÃO DA SUSTENTAÇÃO		
Nome da fase	Período compreendido	Valor obtido por
Remuneração Base	Início Sustentação -> 06 primeiros meses	Fixo, definido no Roteiro de Métricas
Dimensionamento Inicial	06 primeiros meses -> 12 primeiros meses	Calculado pela média dos 06 primeiros meses
Dimensionamento Final	Após os 12 primeiros meses	Calculado pela média dos 12 primeiros meses

4.2.13.5 Ao longo deste período compreendido em 12 meses, para que seja possível calcular o valor real de esforço de sustentação em Pontos de Função do sistema, a CONTRATADA deverá aferir tal esforço

utilizando as técnicas definidas pelo IFPUG em conjunto com o roteiro de métricas provido pela CONTRATANTE (ANEXO IX).

4.2.13.6 As fórmulas para o cálculo dos valores Inicial e Final são definidas formalmente conforme se segue:

Fórmulas para Cálculo dos Valores de Sustentação	
Valor inicial (após o dimensionamento inicial)	Valor final (após o dimensionamento final)
$V_{inicial} = \frac{\sum PF_{apurado}}{6}$	$V_{final} = \frac{\sum PF_{apurado}}{12}$
Durante os 6 meses iniciais	Durante os 12 meses iniciais

- 4.2.14 Os sistemas legados com baixa criticidade e demandas pouco frequentes poderão não ser elencados no catálogo de sistemas a serem sustentados, o que significa que serão tratados por solicitações avulsas e eventuais, remuneradas de acordo com o roteiro de métricas da CONTRATANTE.
- 4.2.15 Mesmo que esteja em período de carência com relação às glosas previstas no monitoramento de níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA estará sujeita às multas contratuais a qualquer tempo.
- 4.2.16 Ao término de cada etapa de dimensionamento da sustentação (inicial e final), no caso em que o valor mensurado ao longo período seja inferior ao Valor de Remuneração Base, este será o valor usado para pagamento.

VALORES PAGOS APÓS O DIMENSIONAMENTO	
Faixa de valor dimensionada	Valor Pago
Menor que a Remuneração Base	Valor de Remuneração Base do Roteiro de Métricas
Maior ou igual à Remuneração Base	Valor calculado no período

- 4.2.17 No caso em que o resultado do Dimensionamento for maior que a Remuneração Base, haverá **complemento da diferença** entre o valor das parcelas mensais pagas no período anterior e o valor da remuneração definido pelo dimensionamento.
- 4.2.18 Uma vez por ano, caso o sistema tenha passado por manutenções evolutivas significativas, que aumentem o seu tamanho funcional, resultando em aumento proporcional das demandas de sustentação, será facultado à CONTRATADA fornecer relatório descrevendo a proporção do aumento associado à evolução, o que poderá ensejar, a critério da CONTRATANTE, a abertura de um processo de Dimensionamento Especial, pelo período de 03 meses, após o qual um novo valor de sustentação será estabelecido.
- 4.2.19 Com relação às manutenções adaptativas:
- 4.2.19.1 São exigíveis, a título de sustentação e consequentemente sem provocar acréscimo ao pagamento fixo, **até uma adaptação não disruptiva** do ambiente computacional a cada ano.

4.2.19.2 Considera-se adaptação não disruptiva aquela cujo objetivo encontra-se em uma das hipóteses abaixo:

- Atualização de versão de navegadores internet;
- Atualização de versão de servidor de aplicação;
- Atualização de versão de servidor de banco de dados;
- Atualização de versão de linguagem de programação;
- Atualização de versões de frameworks e/ou bibliotecas.

4.2.19.3 Em caso de desproporcionalidade de esforço para alguma das hipóteses anteriores, ficará a cargo da CONTRATANTE, com base na justificativa apresentada pela CONTRATADA, decidir pela remuneração através da utilização dos dispositivos relacionados à manutenção adaptativa constantes no Anexo IX – Roteiro de Métricas.

## **5. DESEMPENHO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1 A verificação do alcance dos objetivos da CONTRATANTE para a presente contratação será feita com a monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviço definidos, conforme detalhado no Anexo VIII.

5.2 Em caso de descumprimento de qualquer indicador do acordo de nível de serviço que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pela CONTRATANTE, haverá glosa correspondente na fatura.

5.2.1 O cálculo do Nível Mínimo de Serviço para os indicadores presentes no Anexo VIII não implicará em glosa nos períodos de carência elencados na Seção 04.

5.3 São passíveis de entrega e aceitação os serviços demandados por meio de Ordem de Serviço expedida na forma deste contrato e que tenham atendido aos critérios de conclusão e homologação definidos na MDS.

5.4 Os serviços serão considerados entregues quando da comunicação, pela CONTRATADA à CONTRATANTE, da disponibilidade, no repositório eletrônico indicado na MDS, dos artefatos produzidos. A entrega de todos os artefatos resultantes da execução de uma Ordem de Serviço interrompe a contagem de seu prazo de entrega.

5.5 A homologação dos produtos de uma Ordem de Serviço se dará em prazo correspondente a até 25% do prazo de entrega dos respectivos serviços. As Ordens de Serviço ainda não homologadas neste prazo sofrerão homologação tácita, considerando para esta hipótese que o período mínimo é de 15 dias úteis, sem prejuízo da garantia contratual.

5.5.1 Para o Processo Desenvolvimento Ágil (PDA), os prazos de cada fase são fixos e pré-definidos conforme consta na MDS. Neste caso, não se aplica a presente cláusula.

5.6 Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma Ordem de

Serviço, esta será retornada, no sistema de gerenciamento de ordens de serviço, ao estado em que se encontrava antes da entrega, lançados os motivos da recusa, a partir do que será retomada a contagem do prazo de entrega e computados eventuais índices de Nível Mínimo de Serviço.

5.7 Não serão considerados, para apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, os atrasos decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela CONTRATADA, desde que tais fatos sejam comunicados à CONTRATANTE tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência. Cabe à CONTRATADA provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços da OS.

5.8 A aceitação dos serviços de uma Ordem de Serviço não impede a constatação, no prazo da garantia, da existência de vícios e não isenta a CONTRATADA de obrigações deles decorrentes.