**ANEXO A**

**REQUISITOS ESPECÍFICOS DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE *SOFTWARES***

**1. Descrição dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software***

 O ITEM 1 desta CONTRATAÇÃO está relacionado à prestação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*, na forma de “Fábrica de *Software*”, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, em regime de empreitada por preço unitário, remunerados segundo a métrica de Ponto de Função (PF), sem garantia de consumo mínimo, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATADA neste ANEXO A ao TERMO DE REFERÊNCIA.

As atividades de desenvolvimento de soluções de *software* compreendem todas as fases do ciclo de vida de construção de *softwares*, em atendimento aos seguintes requisitos técnicos de negócio (sem se limitar a):

1. Realização de diagnóstico de demandas, que compreende as atividades necessárias à identificação do problema, análise de viabilidade, elencar requisitos, proposição de soluções para o problema, planejamento inicial de projeto e mapeamento de riscos para as necessidades de novas soluções de *software* ou manutenções evolutivas, adaptativas e de melhoria nas soluções existentes;
2. Engenharia de *software*, que compreende as atividades de desenvolvimento de soluções e engloba a modelagem de negócio, a análise e o levantamento de requisitos, a construção/atualização de artefatos de documentação e do código-fonte da aplicação, a execução de testes e as demais atividades descritas no Processo de Desenvolvimento de *Software* (PDS) da CONTRATANTE, devidamente atualizado para os princípios ágeis de engenharia de *software*.

As atividades de manutenção de soluções de *software* compreendem a manutenção de soluções já implantadas em ambiente de produção da CONTRATANTE, com o objetivo de desenvolver e incorporar alterações, adaptações, melhorias e evoluções – em conformidade com o PDS da CONTRATANTE –, assim como a customização de soluções de *software* oriundas de outros órgãos, do Portal do *Software* Público Brasileiro (SPB), notável, mas não exclusivamente, a solução de *software* denominada Lightbase, ou de soluções recebidas por intermédio de convênios, contratos ou doações, ou, ainda, de soluções mantidas por intermédio de parcerias interinstitucionais, como é o caso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Ministério da Economia (ME).

Nesse escopo, são considerados serviços de manutenção de *softwares* o atendimento aos seguintes requisitos técnicos de negócio:

1. Manutenção Adaptativa: adequação na solução de *software* em decorrência de mudanças que não impliquem inserção, alteração ou exclusão de requisitos funcionais;
2. Manutenção Evolutiva: mudanças em requisitos funcionais da solução de *software* já concluída que implicam inclusão, alteração e/ou exclusão de funcionalidades.

O escopo de atividades dos serviços de desenvolvimento e manutenção de *softwares* compreende, ainda, a modelagem de negócio, a análise e o levantamento de requisitos, a construção e atualização de artefatos de documentação e do código-fonte da aplicação, a execução de testes e as demais atividades descritas no PDS da CONTRATANTE, além de apoiar as atividades de implantação e pós-implantação das soluções no ambiente da CONTRATANTE.

O escopo de atividades de manutenção adaptativa compreende, também, adequações de um *software* existente, a modificações no ambiente operacional, compreendendo *hardware* e *software* básico, mudanças de versões, de linguagem ou Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades e/ou regras de negócio, sendo que as atividades relativas à migração de plataforma incluem-se nesta categoria.

O escopo de atividades de manutenção evolutiva compreende, também, a implementação de novas funcionalidades, adequação de funcionalidades existentes ou exclusão de funcionalidades nos sistemas, decorrentes de alterações nas regras de negócio.

A CONTRATADA deve executar, também, a gestão de configuração das soluções de *software* de acordo com a política de Gestão de Configuração da CONTRATANTE, incluindo (sem limitar) ao controle adequado de versionamento de código-fonte e documentação, *branches*, *tags* e *trunk/master*.

Conforme definido na declaração da pretensão contratual, a CONTRATANTE não garante à CONTRATADA uma previsão de distribuição de ORDENS DE SERVIÇO em quantidade e/ou volume durante a execução contratual.

Cabe à CONTRATADA ajustar-se dinamicamente com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pela CONTRATANTE de acordo com os prazos e quantitativos máximos contratados.

Além das disposições acima, a CONTRATADA deve atender, também, as especificações descritas no item “3.1.2 Descrição Geral das Necessidades” do TERMO DE REFERÊNCIA.

**2. Requisitos específicos do serviço de desenvolvimento e manutenção de *softwares***

**2.1 Requisitos da metodologia de trabalho**

A metodologia de trabalho tem como principal referência, além das disposições do “6.5 Metodologia de Trabalho” do TERMO DE REFERÊNCIA e dos requisitos específicos referentes aos serviços da pretensão contratual, o Processo de Desenvolvimento de *Software* (PDS) da CONTRATANTE, e suas atualizações, que define os fluxos de trabalho, os prazos de entrega, os entregáveis mínimos, a documentação de referência e os demais padrões de projeto aplicáveis – incumbindo à CONTRATADA executá-lo e à CONTRATANTE dirimir, a seu critério, eventuais controvérsias.

Devido ao seu caráter intrinsecamente dinâmico, os documentos de referência da metodologia de trabalho poderão ser revisados a qualquer tempo pela CONTRATANTE durante a execução contratual, sendo dever da CONTRATADA adaptar-se às mudanças – podendo a CONTRATANTE, a seu critério e conforme a necessidade do processo, definir e aplicar período de transição para implementação das eventuais alterações, ouvidos os argumentos técnicos da CONTRATADA.

**2.2 Requisitos de experiência profissional e formação das equipes**

A CONTRATADA deverá disponibilizar EQUIPES ÁGEIS DE DESENVOLVIMENTO tantas quantas forem necessárias para atendimento às demandas e necessidades de negócio para a execução dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*.

Cada EQUIPE ÁGIL DE DESENVOLVIMENTO deverá ser composta, no mínimo, pelos seguintes PERFIS PROFISSIONAIS, sendo o perfil Engenheiro de Software (I, II, III e IV) escolhido de acordo com a arquitetura/framework/linguagem de programação ser utilizada no desenvolvimento/manutenção:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EQUIPE** | **PERFIS PROFISSIONAIS** **(MÍNIMOS EM UMA EQUIPE)** | **QUANTIDADE MÍNIMA \*** |
| EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO | SCRUM MASTER  | 01 (um) Profissional  |
| ANALISTA DE REQUISITOS  | 01 (um) Profissional  |
| ENGENHEIRO DE SOFTWARE (I, II ou III) | 01 (um) Profissional  |
| (\*) O quantitativo mínimo de profissionais por equipe é apenas um referencial mínimo e poderá ser revisto pela CONTRATANTE, a seu critério, e/ou ampliado pela CONTRATADA de acordo com o volume de demandas e a capacidade produtiva das equipes. |

Os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços deverão atender aos requisitos definidos a seguir, por PERFIL PROFISSIONAL:

1. Para a GERÊNCIA TÉCNICA:
	1. Perfil de GERENTE TÉCNICO DE DESENVOLVIMENTO:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Conhecimentos sólidos das melhores práticas de mercado em desenvolvimento de software (ISO 9000:2000, PMBoK, ISO 17799, ISO 20000, ISO 12207, ISO 9126, CMMI, MPS.Br, ITIL, COBIT, Governança de TI).
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação. com Certificado Project Management Professional (PMP) emitido pelo Project Management Institute (PMI) ou Certificação Ágil/Scrum (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP ou outra similar); OU Experiência comprovada de, pelo menos, 5 (cinco) anos em coordenação de projetos.
		4. Certificações Técnicas: Certificação Project Management Professional (PMP) emitido pelo Project Management Institute (PMI) OU Certificação Ágil (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP ou outra similar) OU, caso não possua as certificações, experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação.
2. Para as EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO:
	1. Perfil de *SCRUM MASTER*:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimentos sólidos em metodologias ágeis.
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 02 (dois) anos no papel de *Scrum Master*.
		4. Certificações Técnicas: Certificação Ágil (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP), ou equivalente, no mínimo.
	2. Perfil de ANALISTA DE REQUISITOS:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimento sólidos em engenharia de requisitos de *software* e modelagem de dados.
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 02 (dois) anos em Análise de Requisitos, especificamente em projetos de desenvolvimento e de manutenção de *software*, dos quais, no mínimo, 01 (um) ano de experiência em projetos com metodologias ágeis.
		4. Certificações Técnicas: Certificação CPRE (Certified Professional for Requirements Engineering) Foundation Level, ou equivalente, no mínimo.
	3. Perfil de ENGENHEIRO DE *SOFTWARE I*:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de soluções de *software*, programação em plataformas JAVA e testes de *software* e conhecimentos básicos de modelagem de dados*.*
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de *software* em linguagem JAVA e experiência em testes unitários de *software*.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas mandatórias.
	4. Perfil de ENGENHEIRO DE *SOFTWARE II*:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de soluções de *software*, programação em plataformas ZOPE/PLONE e testes de *software* e conhecimentos básicos de modelagem de dados*.*
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de *software* em linguagem PYTHON, com utilização de ZOPE/PLONE e experiência em testes unitários de *software*.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas mandatórias.
	5. Perfil de ENGENHEIRO DE *SOFTWARE III*:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de soluções de *software*, programação em plataformas integradas com soluções **LIGHTBASE** e testes de *software* e conhecimentos básicos de modelagem de dados*.*
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de soluções integradas a banco de dados Lightbase e experiência em testes unitários de *software*.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas mandatórias.
	6. Perfil de ENGENHEIRO DE *SOFTWARE IV*:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de soluções de *software*, programação em plataforma .NET e testes de *software* e conhecimentos básicos de modelagem de dados*.*
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de soluções em C# ou ASP .NET e experiência em testes unitários de *software*.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas mandatórias.
	7. Perfil de ENGENHEIRO DE *SOFTWARE V*:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de soluções de software, programação em apps móveis e testes de *software* e conhecimentos básicos de modelagem de dados*.*
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de soluções em Kotlin, Flutter ou Swift e experiência em testes unitários de *software*.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas mandatórias.
3. Para os demais profissionais TÉCNICOS diretamente envolvidos na execução dos serviços à CONTRATANTE, mas com atuação relativamente macro:
	1. Perfil de ADMINISTRADOR DE DADOS:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Não há exigências específicas.
		3. Experiência: Experiência de, pelo menos, 04 (quatro) anos na função de Administrador de Dados.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas.
	2. Perfil de GERENTE DE CONFIGURAÇÃO E MUDANÇA:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Não há exigências específicas.
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em gerência de configuração, mudança e ambiente utilizando as melhores práticas do mercado e ferramentas de apoio à Disciplina de Gerência e Configuração de Mudanças.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas.
	3. Perfil de ANALISTA DE SEGURANÇA:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Não há exigências específicas.
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos em Segurança da Informação.
		4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas.
	4. Perfil de ANALISTA DE TESTES E QUALIDADE:
		1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
		2. Conhecimentos: Não há exigências específicas.
		3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos em qualidade de *software* contemplando elaboração de Planejamento e Execução de Testes funcionais e estáticos, bem como em automatização de testes e testes de desempenho.
		4. Certificações Técnicas: Certificação CTFL Agile Tester (preferencialmente) ou Certificação CTFL Foundation (Certified Tester Foundation Level), ou equivalentes, no mínimo.

Ainda quanto às EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO, fica estabelecido – na forma do disposto no item “4.12. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe” do TERMO DE REFERÊNCIA – que o dimensionamento da(s) equipe(s) é de inteira responsabilidade da CONTRATADA –que deve considerar a estimativa de demandas do serviço, a produtividade adequada, o atendimento aos prazos estabelecidos e os requisitos de qualidade a serem atendidos – e que, de acordo com a especificidade de cada projeto, poderão ser necessários e deverão ser alocados outros perfis profissionais mais adequados, tais como, para atendimento às demandas de desenvolvimento e/ou manutenção de aplicações mobile, desenvolvimento e/ou manutenção de aplicações com tecnologia de georreferenciamento, desenvolvimento e/ou manutenção de portais de informação, e outras.

A linguagem de referência (principal) de desenvolvimento do TERMO DE REFERÊNCIA é a linguagem JAVA, porém, como já definido no TERMO DE REFERÊNCIA, poderá ser necessário o emprego de outras linguagens, como aquelas listadas naquele instrumento de referência, a depender da demanda ou do projeto, e, nesse caso, a CONTRATADA deverá prover profissional com a experiência na linguagem específica, nas mesmas condições apresentadas acima, redimensionando a EQUIPE ÁGIL DE DESENVOLVIMENTO de forma a mais adequada para atender aos níveis mínimos de serviço e qualidade do produto de *software*.

**2.3 Requisitos de disponibilidade e de presença**

Para os serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*, as atividades de gerenciamento de projeto, levantamento de requisitos, gerência de configuração, implantação e outras atividades que demandem interação direta e contínua com a CONTRATANTE deverão, a critério da CONTRATANTE, ser executadas de forma presencial no endereço de referência para prestação dos serviços, conforme “6.2.1 Do Local de Execução” do TERMO DE REFERÊNCIA.

As demais atividades inerentes ao ciclo de desenvolvimento poderão ser executadas ou no ambiente da CONTRATANTE ou no ambiente da CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA.

A prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de *softwares* não requer mão de obra exclusiva nos termos do item “10.3 Da Dedicação Não Exclusiva da Mão de Obra” do TERMO DE REFERÊNCIA.

**3 Métrica de dimensionamento do esforço**

O esforço empreendido pela CONTRATADA na prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* será mensurado e remunerado por meio da métrica de PONTO DE FUNÇÃO (PF), de acordo com os padrões internacionais definidos pelo Manual de Práticas de Contagem de Ponto de Função (*Function Point Counting Practices Manual* – CPM) do *International Function Point Users Group* (IFPUG), pelo do Roteiro de Métricas de *Software* da CONTRATANTE e pelas definições complementares do Roteiro de Métricas de *Software* do SISP (disponível em: http://www.sisp.gov.br/metricas/) – todos em suas versões mais recentes e considerando eventuais atualizações que venham a ser aplicadas no decurso da execução contratual.

Sobre o valor remunerável incidirão eventuais descontos/glosas resultantes de resultados dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos (Acordo de Nível de Serviço).

Tal métrica foi adotada considerando as disposições legais e normativas 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 considerando o disposto na Súmula TCU n° 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 n° 269]

Ainda, em atenção ao disposto no Item 3.2 do Anexo da Instrução Normativa 01/2019/SGD/ME, todas as atividades inerentes ao ciclo de vida de desenvolvimento e manutenção de *software* estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e produtos entregues, de forma que a CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.

A CONTRATADA poderá adotar o método de CONTAGEM ESTIMADA, preconizada pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association) na execução de mensuração PRELIMINAR dos serviços contratados, valendo-se, preferencialmente, de um analista de métricas certificado.

Caso a solicitação de serviço possua documentação deverá ser utilizada a CONTAGEM DETALHADA, conforme método do IFPUG.

As fronteiras das aplicações e o escopo é de responsabilidade da CONTRATANTE podendo ser ajustadas a qualquer momento, segundo a visão de negócio definida pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA adaptar-se.

A CONTAGEM, seja essa ESTIMADA ou DETALHADA, realizada pela CONTRATADA deve estar inclusa no valor da execução contratada, de forma que não será devida à CONTRATADA qualquer valor adicional e a CONTRATANTE, portanto, não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades de mensuração de esforço, de qualidade e/ou para pagamento dos serviços relacionados, direta ou indiretamente, ao escopo do OBJETO contratado.

**3.1 Da solução de eventuais divergências quanto à contagem de pontos de função**

Após a divulgação do resultado da CONTAGEM DETALHADA efetuada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá apresentar, no prazo máximo de até 3 (três) dias úteis, pedido de REVISÃO embasado em relatório técnico elaborado por profissional CFPS (Certified Function Point Specialist).

Havendo pedido de REVISÃO (1ª REVISÃO), a CONTRATANTE promoverá avaliação das alegações técnicas – podendo manter o resultado da CONTAGEM ou revisá-la no todo ou em partes.

Não havendo pedido de revisão (o que se configuraria nessa 1ª REVISÃO) no prazo máximo estipulado a CONTAGEM será considerada aceita, sem direito a posterior contestação pela CONTRATADA.

Após procedimento de 1ª REVISÃO, persistindo a divergência, a CONTRATADA poderá solicitar uma REVISÃO FINAL da CONTAGEM em até 1 (um) dia útil após a divulgação do resultado da 1ª REVISÃO.

Ocorrendo esse cenário (apresentação tempestiva do pedido de REVISÃO FINAL), a CONTRATANTE convocará a CONTRATADA para análise conjunto dos pontos de divergência.

Não havendo pedido de REVISÃO FINAL, será considerado aceito o resultado da 1ª REVISÃO, sem direito a posterior contestação pela CONTRATADA.

Nas CONTAGENS cuja divergência seja inferior a 5% (cinco por cento) em relação ao valor divulgado prevalecerá a MENOR delas, sem necessidade do procedimento de REVISÃO.

A CONTRATANTE poderá se utilizar de serviço de apoio especializado e/ou de auditoria de métricas de *software* para subsidiá-la nos procedimentos técnicos-operacionais de sua competência.

**4 Modelo de execução**

De modo geral, sem desconsiderar as regras e opções dispostas no item “6.7.3 Do Encaminhamento das Demandas” do TERMO DE REFERÊNCIA, os serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* serão executados sempre sob demanda, mediante abertura de ORDENS DE SERVIÇO, dimensionadas segundo a métrica de PONTO DE FUNÇÃO (PF), sem garantia de consumo mínimo.

A execução dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* pela CONTRATADA deve compreender processos, atividades e cerimônias ágeis – de acordo com as definições do Processo de Desenvolvimento de Sistemas (PDS) da CONTRATANTE, e suas atualizações, ou determinações da área de tecnologia da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA, nesse último caso.

**4.1 Prazos e formas de encaminhamento de demandas**

Para os serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* estão previstos, inicialmente, 2 (dois) tipos de ORDEM DE SERVIÇO (O.S.):

1. ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO (O.S. PLANEJAMENTO);
2. ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO (O.S. DESENVOLVIMENTO).

A critério da CONTRATANTE, esses tipos podem ser revistos, alterado, suprimidos, conjugados ou acrescidos de outros tipos, no decorrer da execução contratual, e a CONTRATADA deverá adaptar-se a essa situação.

É prerrogativa da CONTRATANTE decidir que tipo de ORDEM DE SERVIÇO (O.S.) irá utilizar no decorrer da execução contratual a cada demanda ou projeto ou necessidade de negócio.

A critério da CONTRATANTE – considerando o nível de complexidade, o volume demandado e as características de cada projeto – a ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO pode ser dispensada, sendo encaminhadas diretamente ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO.

Para cada ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO podem derivar tantas ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMETNO quantas forem necessárias, tendo como referência, no mínimo, uma para cada RELEASE, ou mesmo SPRINT de desenvolvimento, a critério da CONTRATANTE.

É prerrogativa da CONTRATANTE decidir sobre quantas SPRINTS comporão uma RELEASE a cada demanda ou projeto ou necessidade de negócio, no decorrer da execução contratual, cabendo à CONTRATADA a apresentação de argumentos justificados tecnicamente sobre essa composição, baseadas em análise de capacidade de entrega da EQUIPE ÁGIL DE DESENVOLVIMENTO da CONTRATADA a cada caso, como preconiza os princípios de desenvolvimento Ágil.

O quadro a seguir resume a correlação entre os tipos de demanda, as formas de encaminhamento e o percentual remunerável por fase:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEMANDA** | **FORMA DE ENCAMINHAMENTO** | **PERCENTUAL REMUNERÁVEL** |
| **Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*** | ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO | 10% (dez por cento) |
| ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO | 90% (noventa por cento) |

A critério da CONTRATANTE, nas situações viáveis e considerando o nível de complexidade, o volume demandado e as características de cada projeto, poderão ser dispensadas as ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO – situações às quais serão emitidas diretamente as ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO, cujo percentual remunerável será obviamente de 100% das unidades de serviço homologadas e aferidas.

**4.1.1 Das Ordens de Serviço de Planejamento**

Abertas à critério da CONTRATANTE, as ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO terão como produto final, apresentado pela CONTRATADA, no mínimo, a análise de viabilidade do projeto, a estimativa de tamanho funcional da solução, a apresentação do *backlog* do produto e o planejamento dos ciclos de desenvolvimento (*releases/sprints*), ouvida a EQUIPE ÁGIL DE DESENVOLVIMENTO da CONTRATADA.

**4.1.1.1 Dos prazos de execução das ordens de serviço de planejamento**

Os prazos para atendimento das ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO baseiam-se na complexidade da demanda, de acordo com o quadro seguinte:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NÍVEIS DE COMPLEXIDADE** | **CRITÉRIOS** | **PRAZOS** |
| Demandas de ALTA complexidade | Solicitações que tratam do desenvolvimento de novas soluções de *software* e/ou de soluções que demandam envolvimento de mais de uma área de negócio e/ou de soluções que demandam integração com outros sistemas e/ou soluções que visam a atender requisitos legais definidos em decretos, leis, portarias ou editais. | 15 (quinze) dias úteis |
| Demandas de MÉDIA complexidade | Solicitações que tratam de manutenções evolutivas e/ou adaptativas e/ou soluções que envolvem mais de uma área de negócio. | 10 (dez) dias úteis |
| Demandas de BAIXA complexidade | Solicitações que tratam de manutenções evolutivas e/ou adaptativas e/ou soluções que envolvem uma única área de negócio e/ou soluções que possuem escopo limitado a até 3 (três) ciclos de desenvolvimento. | 5 (cinco) dias úteis |

A contagem de prazos de execução de ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO será interrompida quando fatores externos de domínio da CONTRATANTE impeçam o avanço da execução.

Nesses casos, a CONTRATADA deve comunicar, registrar e documentar (prover evidências) formalmente as restrições/impedimentos – cabendo exclusivamente à CONTRATANTE decidir sobre as justificativas e suspender a contagem de prazos.

Os prazos predefinidos serão formalizados nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO e seu descumprimento resultará na aplicação de reduções à remuneração da CONTRATADA em função dos NÍVEIS DE SERVIÇOS contratados.

Os prazos acima podem sofrer **pequenas** variações, a critério da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA em forma registrada/documentada, sem que isso seja considerado prazo não atendido, devido á dinâmica interna das áreas de negócio da CONTRATANTE.

Como ocorre em relação a todos os demais produtos da prestação dos serviços, os resultados dos das ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO serão objeto de avaliação pela CONTRATANTE, de acordo com os critérios negociais e técnicos contratados.

**4.1.1.2 Da remuneração das ordens de serviço de planejamento**

A remuneração pelo esforço empreendido pela CONTRATADA na execução das ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO será de 10% (dez por cento) do tamanho funcional estimado em PONTOS DE FUNÇÃO da demanda planejada.

No âmbito de um mesmo PROJETO ou DEMANDA, considerando que o planejamento integra o CICLO DE DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS DE *SOFTWARE*, os valores efetivamente pagos à CONTRATADA pela execução das ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO serão COMPENSADOS (deduzidos) nas ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO imediatamente subsequentes.

Executado o PLANEJAMENTO, nas hipóteses em que a CONTRATANTE decidir não realizar o DESENVOLVIMENTO, os valores pagos na ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO não deverão ser restituídos e nem compensados em outros projetos, bem como os valores já compensados não serão alterados.

Executado o PLANEJAMENTO e iniciado o DESENVOLVIMENTO, nas hipóteses em que a CONTRATANTE decidir não o concluir, os valores pagos na ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO já compensados (deduzidos) não serão objeto de alteração/reavaliação.

**4.1.2 Das solicitações de serviço**

Antes de iniciar a fase de DESENVOLVIMENTO, a CONTRATANTE emitirá, para cada demanda, uma SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO (S.S.), ou mecanismo similar, como e-mail, ou registro em sistema de controle informatizado acessível pela CONTRATADA, para planejamento do atendimento pela CONTRATADA – contendo as informações necessárias e suficientes para compreensão da necessidade de negócio, quando couber.

Após o recebimento da SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, a CONTRATADA deverá iniciar junto à área de negócio requisitante a confecção do PLANO DE EXECUÇÃO contendo o planejamento do atendimento, utilizando-se para isso técnicas e os princípios de desenvolvimento Ágil.

O prazo para a conclusão dessa atividade será de até 5 (cinco) dias úteis para todas as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO.

Como resultado desse trabalho, a CONTRATADA deve apresentar no PLANO DE EXECUÇÃO o planejamento do RELEASE com as entregas por SPRINT, a estimativa de tamanho funcional e o prazo necessário para execução da demanda.

O PLANO DE EXECUÇÃO será objeto de avaliação pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá ajustar o PLANO DE EXECUÇÃO a partir dos apontamentos e determinações da CONTRATANTE, quando for o caso, ouvida a CONTRATADA.

Em nenhuma hipótese, as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO serão objeto de remuneração.

**4.1.3 Das Ordens de Serviço de Desenvolvimento**

As datas previstas no planejamento de RELEASE, contempladas na fase de PLANEJAMENTO ou no PLANO DE EXECUÇÃO, para início e término do DESENVOLVIMENTO, irão compor as ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO – as quais serão registradas e encaminhadas à CONTRATADA para início da execução das atividades seguintes do CICLO DE DESENVOLVIMENTO DE *SOFTWARE*.

A fim de evitar a abertura de DESENVOLVIMENTOS com escopo demasiadamente amplo, de modo a mitigar o risco dos projetos, o volume máximo permitido para cada ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO será de até 100 (cem) PONTOS DE FUNÇÃO.

Constitui-se, no entanto, prerrogativa da CONTRATANTE, quando julgar necessária ou conveniente à ADMINISTRAÇÃO, abrir ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO superiores a 100 (cem) PONTOS DE FUNÇÃO, que no caso deverão ter seus prazos acertados de comum acordo entre as partes.

Considerando que a aceitação de mudanças é um dos aspectos essenciais dos métodos ágeis, as ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO podem apresentar variação entre o volume planejado e aquele efetivamente entregue – sendo este último objeto de validação na etapa de homologação.

Visando garantir o necessário PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO, as alterações não poderão exceder a 30% (trinta por cento) à MAIOR em relação ao volume inicialmente planejado.

Nas situações às quais o volume a ser executado ultrapassar o LIMITE de 30% estabelecido acima, a CONTRATADA deverá solicitar a abertura de uma nova ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO para o quantitativo excedente.

Em qualquer circunstância, o PLANEJAMENTO do(s) ciclo(s) deve ser mantido sempre atualizado.

Caso a CONTRATANTE motive o cancelamento de ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO cuja execução já tenha sido iniciada, a CONTRATADA fará jus ao recebimento proporcional do esforço dedicado, de acordo com o tamanho funcional efetivamente aferido e limitado ao valor total da ORDEM DE SERVIÇO.

O pagamento fica condicionado à homologação pela CONTRATANTE dos artefatos solicitados e entregues pela CONTRATADA de SPRINTS já concluídas.

Caso o cancelamento de ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO seja motivado pela CONTRATADA não haverá qualquer tipo de pagamento proporcional e nem prejuízo à eventual aplicação de glosas e sanções cabíveis.

Integra o pacote de entregáveis das ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO a medição do tamanho funcional, em Pontos de Função, da solução desenvolvida.

Como ocorre em relação a todos os demais produtos da prestação dos serviços, os resultados das ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO serão objeto de avaliação pela CONTRATANTE de acordo com os critérios negociais e técnicos contratados.

**4.1.3.1 Dos prazos de execução das ordens de serviço de desenvolvimento**

O planejamento da execução de ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO deverá considerar os seguintes prazos máximos de acordo com o volume em PONTOS DE FUNÇÃO líquidos (já considerados os deflatores):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **APLICAÇÃO** | **VOLUME (POR ORDEM DE SERVIÇO)** | **PRAZO MÁXIMO DE EXECUÇÃO** |
| **ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO** | Até 10 Pontos de Função | 10 (dez) dias úteis |
| De 11 a 25 Pontos de Função | 15 (quinze) dias úteis |
| De 26 a 50 Pontos de Função | 40 (quarenta) dias úteis |
| De 51 a 100 Pontos de Função | 60 (sessenta) dias úteis |

Os prazos estipulados na tabela acima foram baseados no Roteiro de Métricas de *Software* do SISP, adequados ao ambiente da CONTRATANTE e possíveis conforme seus padrões e processos internos.

Nas situações às quais o volume executado exceder ao planejado, dentro dos limites e condições do item anterior, os prazos de execução da respectiva ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO refletirão proporcionalmente a variação aplicada ao tamanho funcional.

Em qualquer circunstância o planejamento do(s) ciclo(s) deve ser mantido sempre atualizado.

Os prazos predefinidos serão formalizados nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO e seu descumprimento resultará na aplicação de reduções à remuneração da CONTRATADA em função dos NÍVEIS DE SERVIÇOS contratados.

A contagem do tempo de atendimento será interrompida quando, por algum fator externo que impeça o avanço no atendimento, a O.S. for colocada como pendente, sendo necessário que a CONTRATADA informe os motivos da pendência com as devidas evidências e a CONTRATANTE autorize justificadamente a paralisação.

Para os casos da prerrogativa da CONTRATANTE, quando a CONTRATANTE julgar necessária ou conveniente à ADMINISTRAÇÃO a abertura der ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO superiores a 100 (cem) PONTOS DE FUNÇÃO, os prazos deverão ser acertados de comum acordo entre as partes, considerando a razoabilidade e a proporcionalidade da situação e os prazos determinados neste item.

**4.2 Do recebimento dos serviços**

O recebimento definitivo das ORDENS DE SERVIÇO de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* será efetivado após homologação negocial e técnica pela CONTRATANTE – iniciada apenas após a entrega total de todos os produtos contemplados na O.S., considerando, sob o ponto de vista técnico, os conceitos de ‘done’ e ‘not done’ dos princípios de desenvolvimento Ágil.

Os produtos ou partes de produtos de *software* considerados ‘*not done’* não serão remunerados sob hipótese nenhuma e deverão retornar ao *backlog* para nova interação de desenvolvimento.

Caso sejam identificados erros e/ou inconformidades, a CONTRATADA deverá corrigi-los e reapresentar os entregáveis corrigidos à CONTRATANTE, sem prejuízo da incidência de NÍVEIS DE SERVIÇO e considerando que a contagem de prazos não será interrompida nas ocorrências de necessidades de correção de erros e inconformidades do CICLO DE DESENVOLVIMENTO DE *SOFTWARES*.

**4.3 Do monitoramento da execução**

A CONTRATADA deverá, sem ônus adicional à CONTRATANTE, sempre que solicitada, fornecer as informações necessárias e atualizadas referentes à execução de ORDENS DE SERVIÇO, bem como inserir essas informações em sistema informatizado hábil, a critério da CONTRATANTE, durante o período de vigência do CONTRATO.

Ao término do CONTRATO, ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA fornecerá dados e informações históricas de todas as ORDENS DE SERVIÇO por ela recebidas, prestação de contas e informações sobre homologação de produtos, assim como as versões dos artefatos integrantes e complementares, em mídia digital, formato de arquivo-texto ou outro meio previamente acordado com a CONTRATANTE, motivo pelo qual é obrigação da CONTRATADA manter o conjunto de informações e dados sobre o CICLO DE DESENVOLVIMENTO DE *SOFTWARES* e os atendimentos à demanda sempre atualizados.

**5 Modelo de remuneração**

Considerando a forma de encaminhamento das demandas e medição, os serviços de desenvolvimento e manutenção de *softwares* serão remunerados por ORDEM DE SERVIÇO, dimensionadas e calculadas segundo a métrica de Pontos de Função.

A remuneração de cada ORDEM DE SERVIÇO será calculada considerando a quantidade de Pontos de Função dimensionados, o preço unitário de cada Ponto de Função e o percentual remunerável por fase, da seguinte forma:

|  |
| --- |
| **𝑫𝑺𝑾 = { [ ( 𝑸𝒕𝒅𝒆𝑷𝑭𝒉 𝒙 𝑷𝑭𝑼𝒏𝒊𝒕á𝒓𝒊𝒐 ) − 𝑵𝑴𝑺𝑨𝒋𝒖𝒔𝒕𝒆 ] − 𝑭𝒂𝒔𝒆𝑨𝒋𝒖𝒔𝒕𝒆 }** |
| ***Onde*:** | 𝑫𝑺𝑾 | Remuneração Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de *Softwares*, por Ordem de Serviço |
| 𝑸𝒕𝒅𝒆𝑷𝑭𝒉 | Volume de Pontos de Função homologados (em Ponto de Função) |
| 𝑷𝑭𝑼𝒏𝒊𝒕á𝒓𝒊𝒐 | Valor unitário do Ponto de Função definido em CONTRATO |
| 𝑵𝑴𝑺𝑨𝒋𝒖𝒔𝒕𝒆 | Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos Níveis Mínimos de Serviço |
| 𝑭𝒂𝒔𝒆𝑨𝒋𝒖𝒔𝒕𝒆 | Ajuste (desconto) de valores eventualmente pagos na Ordem de Serviço de Planejamento |

O preço unitário do PONTO DE FUNÇÃO será aquele vigente na abertura das ORDENS DE SERVIÇO e não no seu fechamento.

Para fins de cálculo do volume de serviços, só serão pagos os serviços efetivamente RECEBIDOS DEFINITIVAMENTE pela CONTRATANTE.

Em nenhuma hipótese haverá antecipação ou adiantamento de pagamentos à CONTRATADA.

**5.1 Critérios para cálculo e aplicação de reduções à remuneração**

Nas ocorrências de descumprimento de metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO, os ajustes à remuneração serão apurados em face da aplicação dos respectivos critérios de redução de cada INDICADOR, considerando o afastamento em relação às metas e/ou aos parâmetros estabelecidos e resultando no abatimento de valores financeiros em face da parcela remunerável do serviço.

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 40% (quarenta por cento) da parcela remunerável (por ORDEM DE SERVIÇO), 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 do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

**6 Níveis Mínimos de Serviço**

Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme apresentado a seguir.

Nos NÍVEIS DE SERVIÇO encontram-se definidos:

1. a maneira pela qual estes fatores (os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA) serão avaliados;
2. o nível mínimo aceitável;
3. os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços.

No decorrer da execução contratual, a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

Eventualmente poderão existir IMPEDIMENTOS TÉCNICOS para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador.

No caso de existirem IMPEDIMENTOS TÉCNICOS, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos, ficando a critério exclusivo da CONTRATANTE avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

As apurações dos INDICADORES de NÍVEIS DE SERVIÇO deverão constar dos RELATÓRIOS DE SERVIÇO fornecidos pelo Sistema de Gestão de Demandas, ou outro sistema, ou outro formato definido pela CONTRATANTE, nos quais deverá ser possível verificar a efetividade da prestação dos serviços e permitir a depuração do processo.

Em nenhuma hipótese, quaisquer atividades realizadas pela CONTRATADA relativas aos RELATÓRIOS DE SERVIÇO serão objeto de remuneração.

Durante o período de execução do contrato os serviços estarão sendo avaliados, quanto ao atendimento dos índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequações e aprimoramentos ao longo do tempo.

Às ocorrências de descumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, a CONTRATADA poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas, cabendo à CONTRATANTE avaliar e decidir sobre as alegações.

Quando acatadas as justificativas, a CONTRATANTE poderá desconsiderar a(s) ocorrência(s) de descumprimento em questão, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação de eventuais ajustes, quando for o caso.

A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, não sendo admitidas, e nem serão objeto de consideração, as justificativas que façam referência às ocorrências, fatos ou circunstâncias de modo genérico ou, ainda, posteriores à ocorrência de seus efeitos.

A superação de uma ou mais metas do indicador não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

A ocorrência de reiteradas falhas no cumprimento de prazos, produtividade e de qualidade dos serviços, caracterizará desídia da CONTRATADA e ensejará a aplicação de penalidades nas modalidades e tipos previstos na Lei nº. 8.666/93, Capítulo IV, Seção II, artigos 86 a 88, que terão natureza de sanção e serão objeto de processo administrativo próprio – garantido o contraditório e a ampla defesa.

**6.1 Indicadores dos níveis de serviço**

Os INDICADORES (ou ÍNDICES) de NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO previstos para a prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* são os listados nos itens a seguir deste ANEXO A.

**6.1.1 Índice de pontualidade na execução**

O ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO de demandas de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software (INS-A.1)*, conforme definido e apresentado no item “6.6.1 Indicadores de Níveis de Serviço” do TERMO DE REFERÊNCIA, pode ser melhor observado e entendido por meio da tabela a seguir:

|  |
| --- |
| **ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE DEMANDAS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE *SOFTWARE* (INS-A.1)** |
| **OBJETIVO:** | Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender às demandas de desenvolvimento e manutenção de *software* de acordo com os prazos contratados, aferindo os prazos executados em cada demanda. |
| **APLICAÇÃO:** | Todas as ORDENS DE SERVIÇO (O.S. PLANEJAMENTO E O.S. DESENVOLVIMENTO), individualmente. |
| **PERIODICIDADE:** | Por ORDEM DE SERVIÇO |
| **FONTE:** | Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil |
| **FÓRMULA:** | **INS-A.1** **= [ ( PRAZO EXECUTADO / PRAZO CONTRATADO ) – 1 ]** |
| **PARÂMETROS:** | **NÍVEIS DE AJUSTES** |
| INS-A.1 (1) | INS-A.1 (2) | INS-A.1 (3) | INS-A.1 (4) |
| **INS-A.1 < 5%** | **INS-A.1 ≥ 5% < 25%** | **INS-A.1 ≥ 25% <50%** | **INS-A.1 ≥ 50%** |
| ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes) | Redução de 5%(por Ordem de Serviço) | Redução de 10%(por Ordem de Serviço) | Redução de 20%(por Ordem de Serviço) |
| **Aplicação de ADVERTÊNCIA**: Caso o resultado do **INS-A.1 seja ≥ 100%**, 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 ou nas demais situações previstas. |

A superação de uma ou mais metas do INDICADOR não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO, a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o RELATÓRIO DE SERVIÇO.

Caberá exclusivamente à CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

**6.1.2 Índice de qualidade dos produtos**

O ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* (INS-A.2), conforme definido e apresentado no item “6.6.1 Indicadores de Níveis de Serviço” do TERMO DE REFERÊNCIA, pode ser melhor observado e entendido por meio da tabela a seguir:

|  |
| --- |
| **ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE *SOFTWARE* (INS-A.2)** |
| **OBJETIVO:** | Avaliar a qualidade dos produtos de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*, aferindo o volume de rejeições de cada demanda entregue, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociais, implementação, etc.) |
| **APLICAÇÃO:** | Todas as ORDENS DE SERVIÇO (O.S. PLANEJAMENTO E O.S. DESENVOLVIMENTO), individualmente. |
| **PERIODICIDADE:** | Por ORDEM DE SERVIÇO |
| **FONTE:** | Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil |
| **FÓRMULA:** | **INS-A.2** **= Quantidade de rejeições** |
| **PARÂMETROS:** | **NÍVEIS DE AJUSTES** |
| INS-A.2 (1) | INS-A.2 (2) | INS-A.2 (3) | INS-A.2 (4) |
| **INS-A.2 ≤1**  | **INS-A.2 >1 e ≤ 2**  | **INS-A.2 ≥ 3 e ≤5**  | **INS-A.2 ≥ 5**  |
| ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes) | Redução de 5%(por Ordem de Serviço) | Redução de 10%(por Ordem de Serviço) | Redução de 20%(por Ordem de Serviço) |
| **Aplicação de ADVERTÊNCIA**: Caso o resultado do **INS-A.2 seja ≥ 10**, 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 ou nas demais situações previstas. |

A superação de uma ou mais metas do INDICADOR não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO, a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o RELATÓRIO DE SERVIÇO.

Caberá exclusivamente à CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.