

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

1. Objeto

- 1.1. Contratação de Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, para o desenvolvimento de novos sistemas informatizados, criação de nova funcionalidade do porte de um módulo ou subsistema, e manutenção nos sistemas já existentes na Relação de Sistemas constantes do anexo I.1.1, da RFB, podendo-se utilizar de metodologia tradicional ou ágil.

2. Objetivo

- 2.1. Prover serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados à RFB, de modo a criar e manter os sistemas que apoiam os processos de negócios estratégicos da Instituição, terceirizando as atividades operacionais do processo de desenvolvimento de software. Permitindo a essa maior foco na gestão dessas atividades e na definição de novos sistemas e manutenção de sistemas já existentes.

3. Requisitos

3.1. Requisitos Gerais

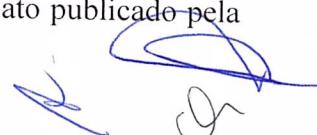
- 3.1.1. Metodologia de trabalho, normas e padrões aplicáveis – O Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas deverão ser elaborados e documentados conforme os padrões estabelecidos pela RFB e acordado entre as partes.
- 3.1.2. O SERPRO deverá garantir e se responsabilizar por:
 - 3.1.2.1. Gerar e entregar o(s) produto(s) resultante(s) da demanda por desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas;
 - 3.1.2.2. Prover e gerir a infraestrutura tecnológica necessária dentro das dependências do SERPRO, compreendendo computadores, softwares e conexões físicas e lógicas à rede da RFB, ou seja, todo o conjunto sistêmico necessário à prestação dos serviços contratados;
 - 3.1.2.3. Disponibilizar, ao final de cada grupo de atividade do Fluxo de Solicitação de TI, quando da entrega dos Produtos, a documentação do Projeto e artefatos exigidos na metodologia de desenvolvimento de sistemas da RFB, em comum acordo entre as partes, na forma definida pela COTEC, devendo considerar a metodologia adotada;
 - 3.1.2.4. Disponibilizar, ao final de cada fase do Fluxo de Solicitação de TI, quando solicitado pela RFB, evidências de que os procedimentos de qualidade previstos no processo SERPRO de desenvolvimento de soluções correspondentes à respectiva fase tenham sido executados e de que todas as desconformidades e defeitos identificados tenham sido sanados ou justificados;
 - 3.1.2.5. Garantir a qualidade do software em suas características de operacionalidade, manutenibilidade e adaptabilidade a novos ambientes;



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 3.1.2.6. Assegurar que o produto entregue seja seguro e eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware;
- 3.1.2.7. Apoiar o desenvolvimento de sistemas em todas as fases de trabalho no tocante ao uso do modelo de dados para, dentre outras ações, explicar conceitos, dirimir dúvidas de modelagem e apoiar solução de integração de sistemas a partir da integração dos dados. Incluindo temas, projetos, assuntos e tabelas do ambiente analítico;
- 3.1.2.8. Assegurar que os softwares, ferramentas e hardwares necessários para o desenvolvimento dos produtos sejam adequadamente atualizados de comum acordo entre as partes, exceto nos casos de obsolescência tecnológica;
- 3.1.2.9. Assegurar que o desenvolvimento, o teste e a homologação de sistemas sejam feitos em ambientes que sigam os requisitos não funcionais estabelecidos para o atendimento da demanda;
- 3.1.2.10. Disponibilizar, a pedido da RFB, suas dependências e seu ambiente de hardware e software para que sejam efetuadas análises e auditorias com o devido suporte do SERPRO;
- 3.1.2.11. Garantir as integrações necessárias entre os sistemas sob gestão da RFB, desde que expresso nos requisitos. Essa integração deverá ter sido testada e estar disponível em tempo de homologação e garantida no ambiente de produção. Quanto à integração de sistemas não geridos pela RFB, esta deverá obedecer a critérios estabelecidos entre as partes para garantia da disponibilidade;
- 3.1.2.12. As memórias de cálculo de estimativa e contagem de pontos de função devem ser fornecidas de acordo com os marcos definidos conforme a metodologia adotada;
- 3.1.2.13. Registrar no Termo de Homologação de Serviços (Anexo IV), no sistema informatizado de controle de demandas, caso haja variação em relação à contagem de referência, a memória de cálculo do esforço detalhado efetivo na construção da demanda;
- 3.1.2.14. Somente iniciar a execução do serviço quando a demanda for aprovada pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC); e
- 3.1.2.15. Realizar a análise contratual das demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas num prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, exceto para as demandas de Sistema – Novo Projeto, para as quais o prazo máximo será de 20 (vinte) dias úteis. Os prazos acima definidos serão contabilizados para as análises contratuais solicitadas a partir da vigência deste contrato;
- 3.1.2.16. Assegurar que todas ocorrências de homologação de sistemas, de validação de *sprint* e de validação de incremento de software sejam comunicadas ao SERPRO pelos agentes intervenientes da RFB através da ferramenta de registros de ocorrências estabelecida entre as partes e formalizada através de ato publicado pela COTEC.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

3.2. Requisitos Tecnológicos

- 3.2.1. Software: O Desenvolvimento de Sistemas e Aplicativos Corporativos deve ser elaborado em plataformas definidas pela RFB.

3.3. Experiência Profissional e Capacitação Técnica

- 3.3.1. O SERPRO deverá manter, em seus quadros, profissionais com capacitação e experiência para a execução do serviço em plataformas homologadas pela RFB, com capacitação e experiência em todas as etapas de um processo de desenvolvimento de software.

4. Estratégia de Contratação

4.1. Critérios de mensuração

- 4.1.1. Será utilizada como métrica para estimativa de tamanho das Demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas a metodologia de Análise de Pontos por Função (APF).

- 4.1.2. Poderão ser admitidas demandas com métrica em Homem-Hora nos seguintes casos:

- 4.1.2.1. Demandas cujo Termo de Aprovação da Especificação de Serviços (Anexo II) tenha sido assinado antes da vigência deste contrato seguirão a métrica definida no próprio Termo;

- 4.1.2.2. Outros casos em que a RFB comprove, mediante estudo de viabilidade técnico/econômico, que a utilização do Homem/Hora é mais aplicável;

- 4.1.2.3. Demandas suspensas ou canceladas.

- 4.1.3. O SERPRO deverá detalhar, em casos excepcionais, quando demandado pela RFB por meio de ofício, a distribuição do esforço por macroatividade do processo de desenvolvimento de software e por data, para demandas estimadas em Homem/Hora, quais sejam:

- 4.1.3.1. Gestão de projeto;

- 4.1.3.2. Requisitos;

- 4.1.3.3. Análise e projeto;

- 4.1.3.4. Implementação;

- 4.1.3.5. Testes;

- 4.1.3.6. Homologação;

- 4.1.3.7. Implantação;

- 4.1.3.8. Gestão de configuração;

- 4.1.3.9. Medição e análise; e

- 4.1.3.10. Garantia da qualidade.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 4.1.4. Eventuais divergências entre as partes na contagem de esforço para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, independentemente da métrica utilizada, não serão impeditivas para a entrada em produção do serviço.

4.2. Metodologia de avaliação

- 4.2.1. O serviço de Desenvolvimento e Manutenção será acompanhado e avaliado com base nos produtos gerados como resultados do serviço contratado.

4.3. Quantificação ou estimativa prévia

- 4.3.1. As quantidades de Pontos de Função (PF), Pontos de Função Ágil (PF ágil), e Homens-Hora (HH) do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas constam do Anexo V do Contrato (Detalhamento do Orçamento).
- 4.3.2. As quantidades das métricas PF e HH podem ser combinadas em diferentes relações entre si, desde que respeitados o disposto no item 4.1 deste Anexo e o valor total estimado para este serviço no período constante do Anexo V do Contrato.

5. Propriedade do produto/serviço e Direitos Autorais

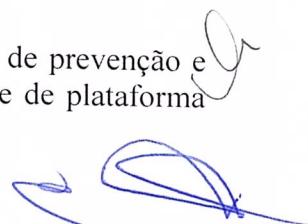
- 5.1. São de propriedade da RFB:

- 5.1.1. Os produtos e quaisquer tipos de trabalhos relacionados a Demandas da RFB no âmbito desta contratação;
- 5.1.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, das documentações produzidas e congêneres, e os demais produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da RFB, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis. Todos os direitos autorais da solução, documentação, *scripts*, bases de dados e congêneres desenvolvidos são da RFB, ficando proibida sua utilização pelo SERPRO, sem a autorização expressa da RFB.

6. Descrição do Serviço

6.1. Características Gerais do Serviço

- 6.1.1. O desenvolvimento compreende a criação de novos sistemas informatizados ou a criação de nova funcionalidade do porte de um módulo ou subsistema para sistemas já existentes na Relação de Sistemas da RFB.
- 6.1.2. As manutenções são modificações em sistemas da RFB, com o objetivo de prevenção e correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações, inclusive de plataforma tecnológica, decorrentes ou não de alterações de legislação.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 6.1.3. O SERPRO e a RFB deverão manter sigilo sobre quaisquer informações da outra parte às quais tenham acesso. Nesse sentido, cada qual entregará à outra parte Termo de Confidencialidade assinado por seus representantes legais.
- 6.1.4. A RFB poderá disponibilizar os produtos desenvolvidos para seus servidores, pelos meios que julgar conveniente, respeitadas as disposições legais que regulam os direitos autorais.
- 6.1.5. O SERPRO não poderá repassar a terceiros qualquer informação sobre códigos fontes, arquitetura, documentação, ou dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos para a RFB.
- 6.1.6. O SERPRO e a RFB não poderão divulgar projetos, serviços e soluções de TI da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem prévia autorização da outra.

6.2. Forma de Execução dos Serviços

- 6.2.1. A solicitação de execução do serviço será formalizada por meio de Demanda que deverá conter pelo menos a descrição do serviço, a categoria e seus responsáveis na RFB.
- 6.2.2. As Demandas podem ser classificadas conforme as categorias a seguir descritas:
 - 6.2.2.1. **Novo Projeto** – desenvolvimento de novos sistemas informatizados bem como a adequação de sistema a mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, linguagem e SGBD;
 - 6.2.2.2. **Nova Funcionalidade** – desenvolvimento de nova funcionalidade do porte de um módulo ou subsistema na mesma plataforma já definida para o sistema existente;
 - 6.2.2.3. **Manutenção Evolutiva** – inclusão, alteração e/ou exclusão de requisitos funcionais, ou inclusão, alteração e/ou exclusão de páginas estáticas e dinâmicas da WEB dos sistemas da RFB, visando à melhoria de serviços (alterações arquiteturais, tecnológicas ou funcionais) originadas, inclusive, por mudanças na legislação e regras de negócio;
 - 6.2.2.4. **Manutenção Corretiva** – correção de falhas de processamento, de desempenho, de ambiente e/ou de implementação de sistemas desenvolvidos pelo SERPRO, ou falhas em sistemas desenvolvidos por outros órgãos e legados à RFB. Abrange desempenho inadequado que cause problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pela RFB;
 - 6.2.2.5. **Manutenção de Conteúdo** – atualização de conteúdos de páginas web estáticas;
 - 6.2.2.6. **Retirada de Operação** – retirada de operação de sistema que não seja mais necessário à RFB e seus usuários;
 - 6.2.2.7. **Célula de Desenvolvimento** – desenvolvimento em Metodologia Ágil de sistemas informatizados ou nova funcionalidade do porte de um módulo ou subsistema, equivalente a uma release, a ser executado em caráter experimental.
 - 6.2.2.8. **Analítico/Gerencial** – Desenvolvimento de sistema gerencial em ambiente transacional ou projeto, tema ou assunto em ambiente analítico da RFB;
 - 6.2.2.9. **Apuração Especial Desenvolvimento** – construção de rotina para extração e alterações de dados diretamente nas bases quando o sistema não prover



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

funcionalidade específica para atendimento da necessidade e o tamanho for superior a 9 (nove) PF.

- 6.2.3. Independentemente da metodologia adotada, o SERPRO deverá executar, também, as seguintes atividades de gestão do processo de desenvolvimento do software, sem prejuízo da gestão do processo de software da RFB:

6.2.3.1. **Gestão do Projeto** – consiste no acompanhamento do projeto de software demandado pela RFB, com base no plano de atendimento: resultados parciais vs. planejado (linha de base); acompanhamento das atividades; ações corretivas (replanejamento); resultados finais (estimado vs. realizado); e lições aprendidas;

6.2.3.2. **Gestão dos Requisitos da Solução** – consiste em obter, organizar e documentar os requisitos do sistema. É um processo que estabelece e mantém o acordo entre o cliente e a equipe de projeto no que se refere à implementação desses requisitos. Tem como foco mitigar eventuais mudanças que ocorram nos requisitos já acordados; monitorar os relacionamentos entre os requisitos; e estabelecer as dependências entre os artefatos produzidos durante o processo de desenvolvimento do sistema;

6.2.3.3. **Gestão de Configuração do Software** – consiste em manter a integridade dos artefatos e dos produtos gerados durante o ciclo de vida do software;

6.2.3.4. **Garantia de Qualidade do Software** – consiste em assegurar o cumprimento das atividades constantes neste contrato referentes ao desenvolvimento de software.

6.2.4. Deverá ser providenciada pelo SERPRO toda a infraestrutura tecnológica necessária ao atendimento das demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas, respeitados casos extraordinários onde poderá ser acordado entre as partes cronograma específico para disponibilização da infraestrutura.

6.2.5. A RFB pode, a qualquer tempo e a seu critério, definir e solicitar atualização para seus sistemas, em virtude de mudanças de versões de sistemas operacionais, de linguagens de desenvolvimento, de bancos de dados, de ferramentas específicas da solução tecnológica e de ferramentas de apoio ao desenvolvimento, segundo sua necessidade e conveniência técnica e administrativa, podendo solicitar apoio ao SERPRO para avaliar os impactos e custos dessas alterações e, se for o caso, repactuar prazos anteriormente estabelecidos.

6.2.6. Os requisitos de arquitetura e interface visual devem ser definidos antes de iniciar o desenvolvimento de software, independentemente da metodologia adotada.

6.2.7. Os requisitos não funcionais, incluindo definições relativas à arquitetura e à interface visual, devem ser estabelecidos e formalmente registrados seguindo as diretrizes da RFB, antes de se iniciar a construção de software, independentemente da metodologia adotada. No caso de software que venha a ser utilizado por usuários que não sejam servidores da RFB (outros órgãos ou contribuintes), as mudanças que se fizerem necessárias nos requisitos não funcionais em relação aos padrões da RFB devem ser formalmente registradas.

6.2.8. Para início do atendimento da demanda, é executada a fase de avaliação na qual a COTEC, após análise e parecer da área técnica, solicita ao SERPRO estimativa inicial de

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

tamanho a partir do Termo de Solicitação de Serviços (Anexo I), que deverá descrever de forma clara e detalhada as necessidades, funcionalidades, usuários, interação com outros sistemas e requisitos não-funcionais. Poderão também ser informados recursos computacionais, impactos e riscos para execução da Demanda. Durante essa atividade, será definida, em comum acordo entre as partes, a metodologia a ser adotada no atendimento da demanda: Tradicional ou Ágil.

- 6.2.9. Caso não existam informações suficientes para a avaliação da demanda, o SERPRO poderá devolvê-la à RFB para inclusão de informações complementares no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo I).
- 6.2.10. Em relação à modelagem de dados, independentemente da metodologia adotada, pressupõe-se as seguintes atividades:
 - 6.2.10.1. Elaborar e manter o Modelo Lógico de Dados para atender uma demanda e promover a sua integração ao Modelo Corporativo de Dados (MCD); identificar se a finalidade, estrutura e conteúdos dos elementos levantados já existem no Modelo Corporativo de Dados, evitando a redundância de representação, bem como se podem ser utilizados na totalidade ou se precisam de alteração para contemplar a integração. O Modelo de Dados é resultado do levantamento de entidades, seus atributos e seus relacionamentos, domínio e lista de valores válidos de atributos, bem como das regras de negócio que apoiam o ciclo de vida dos dados, especificados no processo de desenvolvimento de sistemas;
 - 6.2.10.2. Manter atualizado os artefatos produzidos na modelagem de dados, durante todo o ciclo de vida do software, observando-se a obrigatoriedade de atualização quando houver evoluções, correções e desenvolvimento de novas funcionalidades;
 - 6.2.10.3. Verificar o Modelo de Dados e os artefatos gerados tendo como principal objetivo garantir a correta integração do assunto representado ao Modelo Corporativo de Dados, evitando redundâncias e incentivando o reuso de estrutura de dados. Além disto, também devem ser verificados quesitos de qualidade do serviço realizado;
 - 6.2.10.4. Validar o Modelo de Dados Lógico com os requisitos definidos, seus elementos e o conteúdo de suas entidades, verificando se atendem aos requisitos especificados e garantindo que todas as necessidades de informação apresentadas pelo Usuário Especificador estejam representadas. Esta atividade deve ser realizada em conjunto com a validação dos demais artefatos de especificação;
 - 6.2.10.5. Efetuar o repasse do Modelo de Dados Lógico validado ao Projetista responsável pela criação do modelo físico correspondente. Este repasse é realizado por meio de leitura conjunta dos artefatos produzidos durante a Modelagem Corporativa de Dados, com o objetivo de apoiar o trabalho de criação do Modelo Físico de Dados;
 - 6.2.10.6. Manter a conformidade entre os modelos, considerando todas as etapas de evolução deste. A versão do modelo lógico deve estar em conformidade com a versão do modelo físico, e assim sucessivamente em relação às versões de teste, homologação e produção;
 - 6.2.10.7. Identificar as Dimensões Globais do ambiente analítico da RFB, criar as estruturas de dados para armazenamento dessas informações, especificar e implementar as



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**

transformações a serem aplicadas e atualizar os conteúdos, em periodicidade acordada entre as partes;

- 6.2.10.8. Para atendimento do DW Corporativo da RFB, elaborar Especificação de Requisitos Dimensionais, descrevendo as tabelas de fatos e os objetos, apresentando a Constelação, a Lista de Estrelas, os Diagramas e a Descrição de cada Tabela Fato. A Especificação de Requisitos Dimensionais também pode ser elaborada a pedido dos desenvolvedores. O Modelo Dimensional de Dados dever ser construído para representar as necessidades de informação estratégicas, sob o ponto de vista das áreas de negócio da RFB e permitir o suporte à decisão e definição de estratégia de negócio. Como resultado desta atividade é produzido o documento Especificação de Requisitos Dimensionais (ERD);
- 6.2.10.9. Apurar e registrar, para as entidades do ambiente transacional e do analítico, a origem dos dados correspondentes, para a correta identificação do gestor responsável, forma de obtenção de conteúdo, forma de atualização e responsável pela manutenção pela entidade;
- 6.2.10.10. Documentar o Processo Analítico (arquivos, tabelas, tabelas de fatos, atributos, métricas, relacionamentos, domínios, lista de valores válidos, regras de transformação), Origem de Dados e Especificação de Requisitos Dimensionais, conforme metodologia de trabalho definido pela RFB. Manter atualizados os artefatos produzidos nesse serviço;
- 6.2.10.11. Documentar o processo de Extração Transformação e Carga (ETC) e manter atualizados os artefatos produzidos nesse serviço;
- 6.2.10.12. Modelar, construir e manter a base de Metadados de produção do ambiente analítico da RFB com informações necessárias à gerência dos processos de extração, transformação e carga;
- 6.2.10.13. No ambiente transacional, apoiar a homologação e implantação de sistemas considerando os testes referentes à implementação do modelo de dados e suas regras de negócio;
- 6.2.10.14. No ambiente analítico, apoiar a homologação, implantação e eventos, considerando os testes referentes à implementação dos modelos de dados, avaliação da qualidade e da amigabilidade dos modelos de dados implementados, obtendo, assim, subsídio para futuras implementações.
- 6.2.11. O SERPRO deverá alocar Administradores de Dados (AD) na execução das atividades de modelagem de dados, que deverão participar dos eventos de levantamento de requisitos, até que os insumos necessários à modelagem de dados sejam obtidos.
- 6.2.12. A RFB poderá solicitar ao SERPRO a execução de serviço de apoio à administração do ambiente analítico.
- 6.2.13. A RFB interagirá com as partes interessadas do processo de desenvolvimento de sistemas para resolver conflitos que envolvam a execução das atividades de modelagem de dados bem como em relação aos produtos gerados na execução dessas atividades.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

6.2.14. Normas a serem seguidas para a criação do Modelo Físico de Dados

- 6.2.14.1. O Modelo de Dados validado e repassado ao DBA Projetista deverá ser obedecido de forma plena para a criação do Modelo Físico de Dados e sua correspondente implantação em Banco de Dados, por meio da ferramenta de apoio à modelagem de dados definida pela RFB.
- 6.2.14.2. A Especificação de Requisitos Dimensionais validada e repassada ao DBA Dimensional deverá ser obedecida de forma plena para a criação do Modelo Físico de Dados e sua correspondente implantação em Banco de Dados, por meio da ferramenta de apoio à modelagem de dados definida pela RFB.
- 6.2.14.3. Visando atender requisitos de integridade e segurança dos dados, as regras de negócio registradas no Modelo Corporativo de Dados deverão ser implantadas em banco de dados.
- 6.2.14.4. Não poderão ser realizadas alterações no Modelo Físico de Dados, nem no segmento de Banco de Dados correspondente que impliquem em criação e alteração de definições de negócio, tais como, em tabelas, colunas, lista de valores válidos, integridade referencial, regras de negócio, sem análise e autorização prévias, por parte da área da RFB responsável pela administração de dados.
- 6.2.14.5. Não deverão ser utilizadas, no Modelo Físico de Dados, tabelas de apoio, tabelas temporárias nem colunas físicas para representar aspectos de negócio não previstos no MCD.
- 6.2.14.6. As alterações no Modelo Físico de Dados e no segmento de Banco de Dados correspondente deverão ser previamente documentadas na ferramenta de apoio à modelagem de dados definida pela RFB.

6.2.15. Metodologia Tradicional

- 6.2.15.1. Além da fase de avaliação, o Fluxo de Solicitação de Serviços de TI demandado ao SERPRO obedece às seguintes fases:
- 6.2.15.1.1. **Especificação** – fase em que os processos necessários para o detalhamento dos requisitos para o atendimento à Demanda são executados. Inicia-se com a aprovação do Termo de Solicitação de Serviços pela COTEC e encerra-se com a entrega da Especificação do Sistema e assinatura do Termo de Aprovação da Especificação de Serviços (Anexo II) pelo prestador de serviços, pelo usuário especificador e pelo analista de negócios;
- 6.2.15.1.2. **Construção** – fase em que os requisitos são materializados em serviços através do desenvolvimento de produtos de TI; etapa de responsabilidade do SERPRO, que se inicia após a assinatura do Termo de Aprovação da Especificação de Serviços (Anexo II) e encerra-se com a liberação do sistema, já construído e devidamente testado pelo SERPRO, para homologação e assinatura do Termo de Liberação de Serviços para Homologação (Anexo III) pelo SERPRO e pelo analista de negócios. Deverá ser incluído nesta fase, se houver necessidade e desde que solicitado na fase de especificação, o desenvolvimento da



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**

funcionalidade para carga de dados para os ambientes de homologação, produção e treinamento, sem necessidade de demanda específica;

- 6.2.15.1.3. **Homologação** – fase em que o Solicitante avalia os produtos entregues e os aprova em termo específico, caso atendam aos requisitos especificados; etapa de responsabilidade da RFB, com o suporte do SERPRO, que se inicia após a assinatura do Termo de Liberação de Serviços para Homologação (Anexo III) e encerra-se após a homologação e aceitação do sistema e assinatura do Termo de Homologação de Serviços (Anexo IV) contendo o tamanho efetivamente realizado, pelo usuário especificador, pelo prestador de serviços e pelo analista de negócios;
- 6.2.15.1.4. **Implantação** – fase em que o produto desenvolvido é disponibilizado para uso, quando o Analista de Negócios deve concluir a Demanda; etapa de responsabilidade conjunta do SERPRO e da RFB, que se inicia após a aceitação do serviço e assinatura do Termo de Homologação de Serviço (Anexo IV).
- 6.2.15.2. As principais atividades das fases do Fluxo de Solicitação de Serviços de TI:
- 6.2.15.2.1. **Especificação (etapa de responsabilidade da RFB com participação do SERPRO):**
- 6.2.15.2.1.1. Elicitar, Analisar, Documentar e Validar Requisitos Funcionais correspondentes às funcionalidades (Casos de Uso, Regras de Negócio, Modelo de Dados (quando aplicável) e Casos de Testes) que cliente e usuários esperam que sejam realizadas pelo sistema;
- 6.2.15.2.1.2. Elicitar, Analisar, Documentar e Validar Requisitos Não Funcionais correspondentes às características de qualidade e restrições técnicas do sistema. Essas têm a ver com a Usabilidade, Confiabilidade, Desempenho, Suportabilidade (UCDS), tais como: compatibilidade com ambientes e sistemas operacionais, padrões de segurança (não repúdio e rastreabilidade), padrões de arquitetura da aplicação, restrições de natureza legal;
- 6.2.15.2.1.3. Elicitar, Analisar, Documentar e Validar Requisitos de Implantação do Sistema correspondente a todos os aspectos envolvidos na implantação da solução, tais como: requisitos de hardware, requisitos de software, necessidade de infraestrutura de rede e comunicação;
- 6.2.15.2.1.4. Detalhar e informar tamanho, esforço, prazo, recursos computacionais e riscos para execução do Projeto;
- 6.2.15.2.1.5. Apresentar cronograma detalhado das entregas programadas para o Projeto;
- 6.2.15.2.1.6. No caso de temas, projetos ou assuntos do ambiente analítico da RFB, além dos tópicos acima, no que couber, também Elicitar, Analisar, Documentar e Validar a Especificação de Requisitos Dimensionais correspondentes aos objetos (Fatos, Métricas, Atributos, Filtros, Relatórios, Documentos, Painéis) que cliente e usuários esperam que sejam carregados no tema de projeto ou assunto;
- 6.2.15.2.1.7. Elicitar, analisar e documentar as agregações para carga e publicação de tabelas.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS****6.2.15.2.2. Construção (etapa de responsabilidade do SERPRO):**

- 6.2.15.2.2.1. Planejar Implementação;
- 6.2.15.2.2.2. Elaborar especificação lógica e física do software;
- 6.2.15.2.2.3. Implementar o software;
- 6.2.15.2.2.4. Desenvolver casos de Teste;
- 6.2.15.2.2.5. Testar o software;
- 6.2.15.2.2.6. Implementar funcionalidade de carga de dados;
- 6.2.15.2.2.7. No caso de temas, projetos e assuntos do ambiente analítico da RFB, além dos tópicos acima, no que couber, também construir os extratores, transformadores e programas de carga.

6.2.15.2.3. Liberação do produto para Homologação (etapa de responsabilidade do SERPRO):

- 6.2.15.2.3.1. Planejar homologação;
- 6.2.15.2.3.2. Preparar ambiente para homologação;
- 6.2.15.2.3.3. Disponibilizar software no ambiente de homologação.

6.2.15.2.4. Homologação (etapa de responsabilidade da RFB com participação do SERPRO):

- 6.2.15.2.4.1. Homologar o produto de software.

Implantação (etapa de responsabilidade do SERPRO e RFB):

- 6.2.15.2.5.1. Planejar implantação (responsabilidade compartilhada);
- 6.2.15.2.5.2. Preparar ambiente de produção (responsabilidade do SERPRO);
- 6.2.15.2.5.3. Preparar dados para produção (responsabilidade do SERPRO);
- 6.2.15.2.5.4. Garantir que ambiente de produção esteja preparado (responsabilidade do SERPRO);
- 6.2.15.2.5.5. Disponibilizar o software em ambiente de produção, mediante autorização formal da RFB (responsabilidade do SERPRO);
- 6.2.15.2.5.6. Cadastrar de eventos de LEL (responsabilidade da RFB);
- 6.2.15.2.5.7. Habilitar usuários (responsabilidade da RFB);
- 6.2.15.2.5.8. Garantir a integração de sistemas de outros prestadores de serviços (responsabilidade compartilhada).

6.2.16. Metodologia Ágil

- 6.2.16.1. O atendimento do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas, ao adotar a metodologia ágil, seguirá o guia a ser estabelecido entre as partes.
- 6.2.16.2. São consideradas premissas para adotar a metodologia ágil na RFB:

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 6.2.16.2.1. Uma *release* corresponderá a uma demanda somente;
- 6.2.16.2.2. *Releases* devem ter no máximo 5 (cinco) *sprints*, sendo que cada *sprint* terá duração de 2 (duas) a 4 (quatro) semanas. Os itens de *backlog* planejados e não atendidos em uma *release*, deverão ser tratados na próxima;
- 6.2.16.2.3. O *Product Owner* deverá enviar os requisitos escritos e preparados ao SERPRO com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis ao evento de planejamento da *sprint*;
- 6.2.16.2.4. A RFB deve garantir a disponibilidade tempestiva dos *Product Owners* para o contínuo detalhamento do *backlog* e esclarecimentos do produto à equipe do SERPRO ao longo das *releases* e *sprints*, sob pena de não cumprimento da meta de negócio definida, sem ônus ao SERPRO;
- 6.2.16.2.5. Para o planejamento da *release*, o *Product Owner* deverá fornecer ao SERPRO: 1) A visão do produto; 2) As necessidades da RFB; 3) Os requisitos técnicos do produto;
- 6.2.16.2.6. Em casos de projetos ágeis que concorrem com demandas de manutenção no mesmo sistema, o atendimento dessas demandas será planejado conforme capacidade da equipe do SERPRO. Conforme urgência da demanda de manutenção, o *Product Owner* decidirá pela alteração da meta ou cancelamento da *sprint* corrente, sem ônus para o SERPRO.
- 6.2.16.3. O Fluxo de Solicitação de Serviços de TI demandado ao SERPRO a ser atendido pela Metodologia Ágil observará os grupos de atividades de planejamento, construção e transição, conforme detalhamento a seguir:
- 6.2.16.3.1. **Planejamento** – grupo de atividades que se inicia com o refinamento do Documento de Visão do Produto, em que são apresentados objetivos de negócio e suas funcionalidades, e termina com a elaboração do *roadmap* do produto;
- 6.2.16.3.2. **Construção** – grupo de atividades que engloba o planejamento da *release* e atividades executadas a cada *sprint* que contempla o planejamento, especificação e implementação dos objetivos de negócio e funcionalidades do produto. Esse grupo se inicia após a elaboração do *roadmap* do produto e termina após a validação da última *sprint* da *release*. Ao término de cada *sprint* deverá ser assinado o Termo de Validação da *sprint*;
- 6.2.16.3.3. **Transição e Implantação** – grupo de atividades que contempla a avaliação dos resultados obtidos e a implantação da *release*.
- 6.2.16.4. A RFB ou o SERPRO podem, a depender da atuação das partes interessadas e dos resultados obtidos, solicitar a mudança de metodologia de ágil para tradicional até o término da primeira *sprint*.
- 6.2.16.5. A Célula de Desenvolvimento será adotada na vigência deste contrato em experiência piloto, e será avaliada quanto ao modelo propriamente dito mediante critérios técnicos estabelecidos entre as partes e normatizados pela RFB.
- 6.2.16.6. Os grupos de atividades do Fluxo de Solicitação de Serviços de TI contemplam principalmente:

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

6.2.16.6.1. a) Planejamento:

- 6.2.16.6.1.1. Definir estratégia de atendimento das necessidades considerando que cada *release* será atendida por uma demanda (Responsabilidade compartilhada);
- 6.2.16.6.1.2. Alinhar questões relacionadas à gestão do produto e do projeto, incluindo a confirmação da adoção da metodologia ágil, com base na disponibilidade e perfil do indicado da RFB para atuar no papel de *Product Owner* e conhecimento/experiência da equipe do SERPRO nessa metodologia (Responsabilidade compartilhada);
- 6.2.16.6.1.3. O *Product Owner* apresentará a proposta de entregas (meta da *release*, plano de *releases* do projeto, requisitos priorizados e perfis de usuários que interagirão com o sistema) (Responsabilidade da RFB);
- 6.2.16.6.1.4. Definir o *roadmap* do produto, contendo marcos de entrega das *releases* do produto (Responsabilidade da RFB).

6.2.16.6.2. b) Construção:

- 6.2.16.6.2.1. Deverá ser definido o *backlog* do produto que compreenderá: prioridades, requisitos com a definição dos respectivos critérios de aceite e perfis de usuários que interagirão com o sistema (Responsabilidade da RFB);
- 6.2.16.6.2.2. Realizar o planejamento da *release* e da primeira *sprint*:
 - 6.2.16.6.2.2.1. Priorizar os itens de *backlog* e incluí-los nas *releases* (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.2. Distribuir os itens de *backlog* nas *sprints* da *release* em planejamento (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.3. Definir meta de negócio da *release* (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.4. Confirmar a meta da *release* entre as partes (Responsabilidade compartilhada);
 - 6.2.16.6.2.2.5. Definir o *timebox* das *sprints* (Responsabilidade compartilhada);
 - 6.2.16.6.2.2.6. Definir os critérios de Preparado e Pronto (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.7. O *Product Owner* deverá apresentar os requisitos preparados (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.8. Selecionar os requisitos para a *sprint* (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.9. Estimar os requisitos da *sprint* (Responsabilidade do SERPRO);
 - 6.2.16.6.2.2.10. Definir meta de negócio da *sprint* (Responsabilidade da RFB);
 - 6.2.16.6.2.2.11. Construir a solução (especificação de requisitos, modelagem de dados, análise, design, implementação e teste) (Responsabilidade do SERPRO);
 - 6.2.16.6.2.2.12. Disponibilizar o software em ambiente de validação (Responsabilidade do SERPRO);
 - 6.2.16.6.2.2.13. Demonstrar os itens trabalhados na *sprint* (Responsabilidade do SERPRO);



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 6.2.16.6.2.2.14. O *Product Owner* deverá avaliar se a meta da *sprint* foi atingida, ou seja, se os requisitos essenciais foram desenvolvidos e validados (Responsabilidade da RFB).
- 6.2.16.6.3. **c) Transição e Implantação:**
- 6.2.16.6.3.1. **Homologação:**
- 6.2.16.6.3.1.1. Planejar homologação (Responsabilidade compartilhada);
6.2.16.6.3.1.2. Preparar ambiente para homologação (Responsabilidade do SERPRO);
6.2.16.6.3.1.3. Disponibilizar software no ambiente de homologação (Responsabilidade do SERPRO);
6.2.16.6.3.1.4. Homologar o produto de software (Responsabilidade da RFB);
6.2.16.6.3.1.5. Corrigir erros encontrados em homologação (Responsabilidade do SERPRO).
- 6.2.16.6.3.2. **Implantação:**
- 6.2.16.6.3.2.1. Planejar implantação (Responsabilidade compartilhada);
6.2.16.6.3.2.2. Preparar ambiente de produção (Responsabilidade do SERPRO);
6.2.16.6.3.2.3. Preparar dados para produção (Responsabilidade compartilhada);
6.2.16.6.3.2.4. Garantir que ambiente de produção esteja preparado (Responsabilidade do SERPRO);
6.2.16.6.3.2.5. Disponibilizar o software em ambiente de produção, mediante autorização formal da RFB (Responsabilidade do SERPRO).
- 6.2.16.7. SERPRO poderá ser contratado para apoiar as atividades abaixo, a partir de uma demanda de apoio à pré-especificação:
- 6.2.16.7.1. Planejamento e discussão da visão do produto, apoiando o *Product Owner* na elaboração da visão do produto, definição das personas, dos tipos de usuário do sistema, do *backlog* do produto e no detalhamento dos requisitos para o planejamento da primeira *sprint*; (vide Premissa – item 6.2.16.2);
6.2.16.7.2. Na priorização dos itens de *backlog* para construção na próxima *sprint*;
6.2.16.7.3. No detalhamento dos itens de *backlog*, garantindo que todos os pré-requisitos para o início do desenvolvimento estejam satisfeitos (preparado).
- 6.2.16.8. A Célula de Desenvolvimento será adotada na vigência deste contrato em experiência piloto, e será avaliada quanto ao modelo propriamente dito mediante critérios técnicos estabelecidos entre as partes e normatizados pela RFB.

7. Procedimento para Recebimento, Cancelamento e/ou Suspensão dos Serviços

- 7.1. A avaliação do(s) produto(s) resultantes de cada fase do Fluxo de Solicitação de Serviços de TI deverá ser executada pela RFB. O procedimento consiste em verificar se os requisitos dos produtos especificados foram corretamente atendidos, e se a documentação

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

está correta e completa, quando, então, os agentes intervenientes da RFB (Usuário Especificador e Analista de Negócios COTEC) e o agente interveniente do SERPRO (Coordenador de Negócios SERPRO) deverão assinar o respectivo termo de aprovação. O SERPRO somente deverá continuar o atendimento de Demandas quando o respectivo termo de aprovação da fase anterior estiver devidamente assinado pelos agentes intervenientes. **Demandas só serão consideradas encerradas** quando os respectivos termos de aprovação de cada fase estiverem devidamente assinados por todos os agentes intervenientes.

- 7.2. As alterações de cronograma motivadas pela RFB não acarretarão ônus para o SERPRO. As alterações em cronogramas provocados pelos usuários demandantes, que possam levar à manutenção, pelo SERPRO, de equipe em espera, deverão ser comunicadas pela RFB com antecedência, de forma que o SERPRO possa replanejar e realocar a equipe para atendimento a outras demandas.
- 7.3. A RFB poderá cancelar ou suspender uma Demanda sempre que julgar necessário, mediante justificativa e comunicação prévia ao SERPRO.
- 7.4. O cancelamento de demanda, nos casos em que a RFB der causa, implicará no pagamento ao SERPRO dos serviços efetivamente realizados até o momento do cancelamento da demanda, deduzidos os valores já faturados, de acordo com o esforço em homem-hora realizado e comprovado por meio do Relatório de Esforço por Macroatividade.
- 7.5. A suspensão de demanda, nos casos em que a RFB der causa, implicará no pagamento ao SERPRO dos serviços efetivamente realizados até o momento da suspensão, deduzidos os valores já faturados, de acordo com o esforço em homem-hora realizado até o momento, quando a demanda ficar suspensa por prazo superior a 30 (trinta) dias.
- 7.6. As demandas cujos documentos de requisitos estejam aprovados, mas a aprovação não esteja formalizada no Termo de Aprovação de Especificação de Serviços (Anexo II) e, ultrapassados 30 (trinta) dias corridos, deverão ser suspensas pela RFB, a partir de provação do SERPRO.
- 7.7. As demandas entregues para homologação através da geração do Termo de Liberação de Serviços para Homologação (Anexo III) sem que a RFB registre ocorrências de homologação por mais de 30 (trinta) dias corridos e sem que haja ocorrências registradas pendentes de ação do SERPRO deverão ser suspensas pela RFB ou pelo SERPRO.
- 7.8. A retomada do atendimento de demandas suspensas acarretará novo planejamento do serviço, a ser realizado de comum acordo entre as partes.
- 7.9. O SERPRO encaminhará mensalmente à RFB Demonstrativo de Execução de Serviço – DES, Relatório de Atestes de Prestação de Serviços – RAPS e Relatórios de ANS de Desenvolvimento, detalhando os serviços executados no período do faturamento.

8. Acordo de Nível de Serviço

ANS 1 – Índice de Tempestividade de Produtos de TI – ITTI

Item	Descrição
Finalidade	Verificar o Índice de Tempestividade de produtos de TI – ITTI das demandas

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

	de desenvolvimento e manutenção de sistemas atendidas em metodologia tradicional.
Meta a cumprir	Cumprir todos os prazos de entrega das demandas.
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Desenvolvimento (Prestação de contas).
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de ANS enviado pela contratada, comparando com os registros no sistema informatizado de controle de demandas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$\%descontoITTI = \left(\frac{\text{dias de atraso}}{\text{total de dias do cronograma de construção}} \right) * 0,25$
Início de vigência	Início da vigência do contrato.
Descontos no Pagamento	Se houver descumprimento injustificado de cronograma, e $\%descontoITTI$ for maior do que 0,025 (2,5%), aplica-se $\%descontoITTI$ sobre o valor correspondente da demanda.
Sanções	Se $\%descontoITTI$ for maior do que 0,25 (25%) (dias de atraso > total de dias do cronograma) configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
Observações	Para cálculo dos dias de atraso, leva-se em consideração o tempo decorrido entre a assinatura do Termo de Aprovação da Especificação de Sistemas e o Termo de Liberação de Serviços para Homologação frente o efetivamente praticado.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS
ANS 2 – Índice de Densidade de erros por Ponto de Função – IDPF

Item	Descrição										
Finalidade	Verificar o índice de erros por PF – IDPF identificados nas demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas, atendidas em metodologia tradicional ou ágil.										
Meta a cumprir	Entregar produtos para homologação com taxa de erros de no máximo 0,40 (40%) erros por PF.										
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Desenvolvimento (Prestação de contas).										
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de ANS enviado pela contratada, comparando com os registros na ferramenta corporativa de ocorrências de homologação.										
Periodicidade	Mensal.										
Mecanismo de Cálculo	<p style="text-align: center;">$\%descontoIDPF = \left(\frac{\text{Quantidade_Erros}}{\text{Quantidade_PF} * \text{Fator_Ajuste} * 0,35} \right)$</p> <p>Fator_Ajuste:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Quantidade_PF</th> <th>Fator_Ajuste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 a 100</td> <td>0,37</td> </tr> <tr> <td>101 a 1.000</td> <td>0,75</td> </tr> <tr> <td>1.001 a 10.000</td> <td>1,67</td> </tr> <tr> <td>Acima de 10.000</td> <td>2,39</td> </tr> </tbody> </table>	Quantidade_PF	Fator_Ajuste	1 a 100	0,37	101 a 1.000	0,75	1.001 a 10.000	1,67	Acima de 10.000	2,39
Quantidade_PF	Fator_Ajuste										
1 a 100	0,37										
101 a 1.000	0,75										
1.001 a 10.000	1,67										
Acima de 10.000	2,39										
Início de vigência	Apuração a partir do início da vigência do contrato e aplicação de desconto a partir do quarto mês de vigência deste contrato.										
Descontos no Pagamento	<p>Se houver descumprimento injustificado da qualidade do produto disponibilizado para homologação, e o %descontoIDPF for maior do que 0,4 (40%) haverá glosa. O cálculo da glosa será realizado aplicando-se %descontoIDPF como percentual sobre o valor correspondente ao valor da demanda em PF.</p> <p>O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda em PF.</p>										
Observações	<p>Este ANS será aferido somente para demandas faturadas em PF, que passem por eventos de homologação (presenciais ou à distância) e que tenham os erros registrados na ferramenta corporativa de registros de ocorrências de homologação.</p> <p>Este ANS não deverá ser aplicado a demandas ligadas a sistemas desenvolvidos por terceiros e absorvidos pelo SERPRO.</p> <p>As sugestões e novos requisitos identificados durante a homologação não</p>										

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**

	serão considerados como erros para efeito de cálculo do ANS. O fator expresso de 0,35 corresponde ao percentual de construção em relação aos pontos de função da demanda, segundo o Gartner.
--	--

- 8.1. O IDPF não será apurado para os casos excepcionais em que as demandas forem mensuradas em Homem-hora (HH).
- 8.2. Em casos em que a demanda sofra desconto pelo ANS 1, de Índice de Tempestividade de Produtos de TI, ela não sofrerá desconto pelo ANS 2, Índice de Densidade de erros por Ponto de Função.

9. Critérios para Quantificação e Redimensionamento do Serviço

- 9.1. A contagem de Pontos por Função será realizada baseada na metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens (*Counting Practices Manual*), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*), e em guia a ser estabelecido entre as partes.
- 9.2. A RFB e o SERPRO deverão estar em comum acordo quanto à estimativa inicial para o atendimento de Demanda, realizada após o fechamento do escopo do projeto. A estimativa inicial será baseada no documento de requisitos presente no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo I), com previsão de evolução de requisitos de até 35% durante o detalhamento da especificação, especialmente em projetos de médio ou grande porte.
- 9.3. Divergências em relação à contagem de Pontos de Função serão resolvidas por acordo entre as partes ou por auditoria externa, contratada pela RFB, às suas próprias expensas, quando o acordo não for possível.
- 9.4. Quando forem utilizados componentes, rotinas, módulos ou bibliotecas, que são de propriedade da RFB, para atendimento de uma demanda, mesmo que tenham sido desenvolvidos anteriormente pelo SERPRO, ou sobre os quais a RFB tenha direito de uso, deve ser observado o seguinte: as funções transacionais fornecidas por estes componentes ou bibliotecas incorporadas ao sistema estão fora do escopo da contagem de PF do serviço.

9.5. Metodologia Tradicional

- 9.5.1. A estimativa e a contagem de Pontos de Função ocorrerão em três momentos: 1) Estimativa Inicial após fechamento do escopo do projeto; 2) Contagem de Pontos de Função de Referência após o aceite dos requisitos (Especificação dos Casos de Uso e Regras de Negócio) e assinatura do Termo correspondente; e 3) Contagem de Pontos de Função Final após a homologação da solução e assinatura do Termo correspondente.
- 9.5.2. Uma demanda de apoio à pré-especificação poderá ser criada na etapa de especificação quando o esforço apurado em homem-hora atingir 25% do esforço obtido a partir do tamanho da estimativa inicial da demanda, considerando-se produtividade média de 10 (dez) HH/PF. Nesse caso, a demanda de desenvolvimento ou manutenção de sistemas

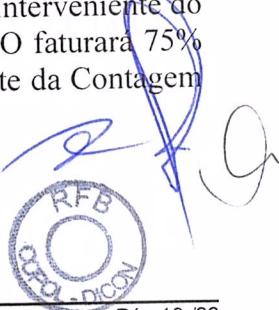
CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**

deverá ser suspensa até que as atividades de especificação estejam concluídas na demanda de apoio à pré-especificação.

- 9.5.3. A RFB e o SERPRO deverão estar em comum acordo quanto à quantidade de Pontos de Função para atendimento da Demanda, cuja contagem de referência será informada no final da fase de Especificação, levando-se em consideração a documentação produzida na especificação.
- 9.5.4. As mudanças ocorridas durante a etapa de construção deverão ser objeto de replanejamento e formalizadas no Termo de Aprovação da Especificação de Serviços (Anexo II).
- 9.5.5. Ao final da fase de Homologação, ocorrerá a contagem de Pontos de Função Final baseada nas funcionalidades efetivamente implementadas e retrabalhos executados durante a construção. Essa última contagem passará a constar no Termo de Homologação de Serviços (Anexo IV). Caso haja alteração em relação à contagem de referência em mais de 5% para maior, deverá ser gerado um novo Termo de Aprovação da Especificação de Serviços (Anexo II).
- 9.5.6. A RFB poderá alterar os requisitos de uma demanda, devendo ser feita uma nova estimativa de tamanho e esforço, podendo haver revisão do cronograma do projeto, sem prejuízo ao SERPRO. Para mudanças de requisitos que impliquem aumento na quantidade de pontos de função superior a 30%, recomenda-se a abertura de nova demanda para implementação das mudanças propostas.
- 9.5.7. O faturamento da demanda ocorrerá ao final de 2 (duas) etapas do processo de desenvolvimento, conforme a tabela abaixo:

Etapa de desenvolvimento	% de Faturamento do Tamanho de PF da Demanda
Especificação	25 %
Homologação	75 %

- 9.5.8. Ao final da etapa de especificação, com as assinaturas dos agentes intervenientes da RFB (da Área Usuária e da Tecnologia e Segurança da Informação) e o agente interveniente do SERPRO no Termo de Aprovação da Especificação de Serviços (Anexo II), o SERPRO faturará 25% da Contagem PF de Referência registrada neste Anexo II.
- 9.5.9. Ao final da etapa de homologação, com as assinaturas dos agentes intervenientes da RFB (da Área Usuária e da Tecnologia e Segurança da Informação) e o agente interveniente do SERPRO no Termo de Homologação de Serviços (Anexo IV), o SERPRO faturará 75% da Contagem PF Final registrada neste Anexo IV, ou o saldo remanescente da Contagem Final de PF.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS****9.6 Metodologia Ágil**

- 9.6.1. A estimativa inicial e a contagem de Pontos de Função da *release* ocorrerão em dois momentos: 1) Estimativa inicial ocorrerá após fechamento do escopo e planejamento da *release* e será informada na análise contratual da demanda; e 2) Contagem de Pontos de Função Final ocorrerá após a homologação da *release* e será informada no Termo de Homologação de Serviços (Anexo IV).
- 9.6.2. Na metodologia ágil, os refinamentos de requisitos (o detalhamento de *backlog*, repriorizações e mudanças cosméticas) realizados dentro de uma mesma *release* não serão objeto da contagem final de Pontos de Função e, por isso, para absorção desses refinamentos e, a título de faturamento, será adotado o PF ágil.
- 9.6.3. A contagem de Pontos de Função ao final da homologação deverá contemplar as funcionalidades (funções transacionais e de dados) entregues e validadas, bem como, as excluídas após as validações.
- 9.6.4. A conclusão da homologação da demanda ocorrerá ao final da *release*, com as assinaturas dos agentes intervenientes da RFB (Usuário Especificador e Analista de Negócios COTEC) e o agente interveniente do SERPRO (Coordenador de Negócios SERPRO) no Termo de Homologação de Serviços (Anexo IV);
- 9.6.5. O faturamento da *release* ocorrerá da seguinte forma:
 - 9.6.5.1. Serão faturados 15% dos Pontos de Função informados na estimativa inicial para cada versão do Termo de Aprovação da Especificação de Serviço (Anexo II), assinada pelos agentes intervenientes da RFB (Usuário Especificador e Analista de Negócios COTEC) e o agente interveniente do SERPRO (Coordenador de Negócios), até o limite de 60%, após o *Product Owner* confirmar o atingimento da respectiva meta de negócio no fim de cada *sprint* (cada *sprint* corresponde a uma versão do Anexo II);
 - 9.6.5.2. Na conclusão da homologação da demanda, será faturada a contagem do Pontos de Função Final, deduzindo-se os faturamentos parciais realizados conforme o item 9.6.5.1.

10. Garantia

- 10.1. O SERPRO garante que:
 - 10.1.1. Na execução dos serviços não serão violados quaisquer direitos de titularidade de terceiros;
 - 10.1.2. O produto desenvolvido é original;
 - 10.1.3. A utilização pela RFB do produto desenvolvido em virtude do presente Contrato não lesionará qualquer direito de terceiros ou do SERPRO, obrigando-se o SERPRO a indenizar a(s) Parte(s) prejudicada(s) em caso de violação de quaisquer das garantias acima;

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 10.1.4. O SERPRO garante o regular funcionamento dos Produtos pelo prazo de vigência do presente Contrato, desde que os Produtos sejam utilizados de acordo com os manuais e especificações técnicas a ele referentes.
- 10.2. As garantias acima são concedidas sem prejuízo daquelas previstas na Lei 8.078/90.
- 10.3. As manutenções corretivas decorrentes de falhas na prestação de serviço por parte do SERPRO serão realizadas sem ônus para a RFB. Os demais casos serão remunerados pela RFB.

11. Local da Entrega de Produtos e Execução dos Serviços

- 11.1. Os serviços deverão ser executados prioritariamente nas instalações do SERPRO, que deverá providenciar às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software, bem como os recursos físicos, necessários à prestação dos serviços contratados, incluindo os ambientes e ferramentas de apoio para desenvolvimento, testes e homologação dos serviços.
- 11.2. O SERPRO deverá disponibilizar os artefatos desenvolvidos, sendo sua atribuição providenciar, sem ônus para a RFB, os recursos de hardware, software e comunicação necessários para o acesso, observando os requisitos de segurança acordados entre as partes para regular o acesso aos sistemas e ambientes informatizados da RFB. O SERPRO poderá ser contratado para gerar massa de testes definida pela RFB, desde que seja solicitada na fase de especificação de requisitos da demanda.
- 11.3. A critério da RFB, a etapa de homologação poderá ser executada nas dependências da RFB, cabendo ao SERPRO a preparação do ambiente a ser utilizado seguindo normas do ambiente informatizado da RFB.
- 11.4. Nos casos de eventos que envolvam sistemas/produtos não administrados pela RFB ou desenvolvidos por outros prestadores de serviço, é de responsabilidade da RFB garantir ações de gestão necessárias para pleno funcionamento da integração.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO II**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS****12. Item Faturável (IFA)**

CÓDIGO	NOME DO IFA
02.01	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – homem-hora
Descrição	Refere-se ao esforço efetivamente realizado para cada Demanda de desenvolvimento e manutenção de sistemas, baseado na métrica homem-hora.
02.02	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – PF
Descrição	Refere-se ao tamanho efetivamente realizado para cada Demanda de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotando a metodologia tradicional, baseado na métrica pontos de função.
Natureza do Serviço	Desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados adotando a metodologia tradicional.
02.03	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – PF ágil
Descrição	Refere-se ao tamanho realizado para cada Demanda de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotando a metodologia ágil, baseado na métrica pontos de função ágil.
Natureza do Serviço	Desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados adotando a metodologia ágil.

