



# TERMO DE REFERÊNCIA

---

Contratação de empresa especializada no serviço de Sustentação da Plataforma Target - atualmente licenciada ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará - para apoio à Governança e Gestão de TIC, incluindo Suporte Técnico, Implantação, Desenvolvimento e Evolução, além de Treinamento



## SUMÁRIO

1.	DO OBJETO .....	4
2.	DA FUNDAMENTAÇÃO .....	4
2.1.	DA MOTIVAÇÃO .....	4
2.2.	DOS OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS POR MEIO DA CONTRATAÇÃO.....	4
2.3.	DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS RESULTANTES DA CONTRATAÇÃO.....	4
2.4.	DO ALINHAMENTO ENTRE A DEMANDA E OS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DO TJPA.....	5
2.5.	DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES .....	5
2.6.	DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE SERVIÇOS CONTRATADOS.....	5
2.7.	DA ANÁLISE DE MERCADO DE TIC.....	6
2.8.	DA NATUREZA DO OBJETO.....	6
2.9.	DO PARCELAMENTO DO OBJETO .....	6
2.10.	DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR .....	6
2.10.1.	DA FORMA E DO CRITÉRIO DE SELEÇÃO .....	6
2.10.2.	DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO .....	7
2.10.3.	DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO OBRIGATÓRIOS .....	7
2.11.	DO IMPACTO AMBIENTAL .....	7
2.12.	DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL .....	7
2.13.	DAS OBRIGAÇÕES.....	7
2.13.1.	DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE .....	7
2.13.2.	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....	8
3.	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA .....	10
3.1.	DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS .....	10
3.2.	DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	11
3.2.1.	ETAPAS .....	11
3.2.2.	DOS PRAZOS .....	12
3.2.3.	LOGÍSTICA DE IMPLANTAÇÃO .....	12
3.2.4.	CRONOGRAMA.....	12
3.2.5.	DA SUBCONTRATAÇÃO .....	12
3.3.	DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO.....	13
3.3.1.	DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS .....	13
3.3.2.	DO REAJUSTE.....	13
3.4.	GARANTIA E NÍVEL DE SERVIÇO.....	14
3.4.1.	GARANTIA DO SERVIÇO .....	14
3.4.2.	GARANTIA CONTRATUAL.....	14
3.4.3.	NÍVEL DE SERVIÇO.....	15
3.5.	DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO .....	15
3.6.	DO RECEBIMENTO .....	16
3.6.1.	DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO .....	16
3.6.2.	DO RECEBIMENTO DEFINITIVO.....	16
3.7.	DA FORMA DE PAGAMENTO .....	17
3.8.	DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO .....	18
3.9.	DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS.....	18
3.10.	DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS.....	19



3.11.	DAS SANÇÕES .....	19
4.	DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS .....	19
4.1.	SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA TARGET .....	20
4.2.	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO AO USO DA PLATAFORMA .....	22
4.3.	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA TARGET .....	24
4.4.	SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO TIPO MANUT. ADAPTATIVA E EVOLUTIVA PLATAFORMA TARGET .	25
4.5.	SERVIÇO DE TREINAMENTO NA ÁREA DE INFORMÁTICA DO TIPO PLATAFORMA TARGET .....	53
5.	PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS .....	54
6.	TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO .....	55
	ANEXO I-A.....	56
	ANEXO I-B.....	59
	ANEXO I-C.....	60



## PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2022/01103

### **1. DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada no serviço de Sustentação da Plataforma Target - atualmente licenciada ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará - para apoio à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo Suporte Técnico, Implantação, Desenvolvimento e Evolução, além de Treinamento.

### **2. DA FUNDAMENTAÇÃO**

#### **2.1. DA MOTIVAÇÃO**

Visando contemplar objetivos da ENTIC-JUD - que tem como meta promover a melhoria da Governança, da Gestão e da Colaboração Tecnológica no âmbito do Poder Judiciário, visando direcionar e propiciar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade dos órgãos com o objetivo de maximizar os resultados com otimização de recursos - o Tribunal de Justiça do Estado do Pará entende que a Gestão e a Governança de TIC é a arte de harmonizar e combinar as atividades de tecnologia com as necessidades e objetivos estratégicos do TJPA, fortalecendo o uso de recursos tecnológicos no negócio. Nesse contexto, é fundamental ter eficiência na Gestão e Governança de TIC.

#### **2.2. DOS OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS POR MEIO DA CONTRATAÇÃO**

Realizar a contratação de empresa especializada no serviço de sustentação da Plataforma Target - atualmente licenciada ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará - para apoio à Governança e Gestão, em atendimento às necessidades de adequação às melhores práticas da ENTIC-JUD, colaborando para amadurecer o registro das atividades tecnológicas para que se obtenha níveis altos de eficiência e eficácia na operação do aparato tecnológico do Poder Judiciário do Pará.

#### **2.3. DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS RESULTANTES DA CONTRATAÇÃO**

Por ser um desdobramento do sistema Governança Corporativa, a Governança de TIC atua como um mecanismo de controle de ações de tecnologia, estabelecendo políticas e regras que direcionam os processos de TIC. O monitoramento da adequação às normas e a mitigação de riscos ao negócio estão integrados nesse contexto juntamente com a necessidade de identificar as demandas prioritárias e de alocar recursos nas tarefas corretas, o que resulta em benefícios ao negócio, aprimorando, por fim, o subsistema de Governança, Risco e Conformidade (Trinômio GRC) de TIC, recomendado pelo CNJ.

Neste sentido, os resultados esperados resumem-se a melhor organização em torno das informações relacionadas às atividades operacionais, táticas e estratégicas no âmbito da Secretaria de Informática, visando otimizar custos, ampliar e complementar estratégias de TIC, avaliar e melhorar a maturidade de operações tecnológicas, além de dispor de apoio técnico especializado em ferramental de apoio que culminando em melhores e mais completas entregas tecnologias à instituição e aos jurisdicionados.



## 2.4. DO ALINHAMENTO ENTRE A DEMANDA E OS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DO TJPA

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados) prevista no Plano de Gestão 2021-2023 do TJPA, além de estar alinhada ao Plano de Contratações de Soluções de TIC 2022 da Secretaria de Informática, mais especificamente no Item 11 do referido Plano.

Esta contratação está alinhada com a Resolução 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026 e relaciona-se ao objetivo 5 do Art. 2º, que trata do aperfeiçoamento da Gestão e Governança de TIC.

## 2.5. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES

Os Estudos Preliminares (e anexos) estão juntados no PA-PRO-2022/02871.

## 2.6. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

Considerando que a utilização da Plataforma Target, como solução de apoio a Governança e Gestão de TIC, abarcará o gerenciamento de todos os projetos, processos, planos e artefatos sob a temática da Tecnologia da Informação e Comunicação (que perfaz o lado da demanda), entende-se que a referida ferramenta terá sua utilidade para o período mínimo de vigência de 1 ano (12 meses) e deverá estar coberta por serviços de sustentação tecnológicas, cuja previsão de quantidade consta na tabela que detalha quais os serviços de sustentação previstos:

Item	Descrição	Demanda Prevista	Critérios de Aferição
1	Serviço de Suporte Técnico	12 meses (1 ano) ou UST	Dimensionamento mínimo para operação
2	Serviço de Implantação	1 Implantação ou UST	Dimensionamento mínimo para operação
3	Serviço de Desenvolvimento e Evolução	420 Horas ou UST	Dimensionamento para 5 evoluções profundas
4	Serviços de Treinamento	6 turmas ou UST	2 Turmas para cada Coordenação



## **2.7. DA ANÁLISE DE MERCADO DE TIC**

As soluções de Apoio a Governança e Gestão de TIC têm sido desenvolvidas há mais de 40 anos no mundo todo e há pelo menos 25 anos no Brasil por grandes empresas públicas e privadas.

Embora existam várias soluções disponíveis no mercado, uma em especial foi avaliada como potencialmente vantajosa dada a possibilidade de que cessão dos direitos de uso. Nesse contexto, identificou-se que, além da empresa autora da solução (Facilit Tecnologia), a ATI-PE (Agência Estadual de Tecnologia da Informação de Pernambuco), que também possui propriedade do código fonte da Plataforma Target, já haviam licenciado este produto para outros órgãos públicos. Assim, por meio de ofícios, tanto a ATI-PE quanto a Facilit Tecnologia formalizaram a licença de uso permanente da ferramenta em favor do TJPA.

Portanto, uma vez que as licenças estão devidamente obtidas, a presente contratação de solução de apoio a Governança e Gestão de TIC pauta-se, especificamente, em serviços de sustentação da Plataforma Target.

## **2.8. DA NATUREZA DO OBJETO**

Os itens que compõem a solução que é objeto da contratação são serviços que possuem características comuns de mercado, conforme o parágrafo único do artigo 1º da lei que institui o pregão eletrônico (Lei 10.520/2002).

*“Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.”*

## **2.9. DO PARCELAMENTO DO OBJETO**

Em razão da forma como serão executados os serviços e da demanda do TJPA, faz-se necessário que os itens sejam agrupados em lote único, de modo que uma única empresa preste todos os serviços.

## **2.10. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **2.10.1. DA FORMA E DO CRITÉRIO DE SELEÇÃO**

As lideranças da área de tecnologia do TJPA se veem obrigados a tomar decisões de forma assertiva, rápida e responsável, as quais demandam informações de fácil compreensão e rápido acesso. Portanto, o uso de uma solução de apoio à Gestão e Governança de TIC com boa usabilidade, de adequada familiaridade com as operações atuais no TJPA, com um curto prazo de adoção e com uma sustentação barata é imprescindível para a melhor tomada de decisão possível, melhorando a qualidade das operações de TIC e, por consequência, dos resultados institucionais.



Neste sentido, além de a Plataforma Target ter sido a solução que apresentou maior economicidade nos estudos preliminares anteriores, conforme mencionado no item 2.7, entende-se como adequado que a seleção dos fornecedores especializados na entrega da sustentação desse produto se de pelo critério do menor preço.

### **2.10.2. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

Por se tratar de serviços comuns, passíveis de detalhamento no Termo de Referência e de fácil compreensão pelo mercado, a modalidade e o tipo mais adequados seria o Pregão Eletrônico.

### **2.10.3. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO OBRIGATÓRIOS**

2.10.3.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características técnicas compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação:

2.10.3.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da LICITANTE para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo a comprovação de serviços de TI, utilizando a Plataforma TARGET, para todos os itens, num volume de 30% (trinta por cento) do exigido nessa contratação;

## **2.11. DO IMPACTO AMBIENTAL**

Não foram encontrados riscos ambientais significativos. De qualquer forma, esta contratação não gera impacto ambiental na medida em que toda documentação gerada deverá ser digital e com uso de assinatura eletrônica quando necessário, evitando o papel.

## **2.12. DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL**

Não foram identificados normativos técnicos ou instrumentos legais que se apliquem a esta contratação.

## **2.13. DAS OBRIGAÇÕES**

### **2.13.1. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

2.13.1.1. Demandar a CONTRATADA por meio de ordem de serviço, de acordo com os critérios estabelecidos nesse termo de referência;

2.13.1.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita;

2.13.1.3. Notificar, formal e tempestivamente, à CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, aplicando à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;



2.13.1.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

2.13.1.5. Prever os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de tecnologia da informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte, de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados que pertençam à administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

2.13.1.6. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por intermédio de servidores especialmente designados, de acordo com a lei no 8.666/93;

2.13.1.7. Permitir o acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências do contratante, para realização dos serviços, de acordo com normas internas e necessidades previstas;

2.13.1.8. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

2.13.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA necessários para execução do objeto deste termo de referência;

2.13.1.10. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos e serviços entregues pela CONTRATADA;

2.13.1.11. Aprovar ou reprovar as atualizações tecnológicas propostas pela CONTRATADA;

2.13.1.12. Efetuar a homologação e dar aceite provisório e definitivo das soluções ofertadas e aos serviços nos prazos estabelecidos;

2.13.1.13. Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;

2.13.1.14. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.

## **2.13.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

2.13.2.1. Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e seus anexos;

2.13.2.2. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto a CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

2.13.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da CONTRATANTE, inerentes à execução do objeto contratual;



- 2.13.2.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados a CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 2.13.2.5. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 2.13.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 2.13.2.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento das soluções e serviços durante a execução do contrato;
- 2.13.2.8. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CONTRATANTE;
- 2.13.2.9. Comunicar à equipe da CONTRATANTE, formalmente, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- 2.13.2.10. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação;
- 2.13.2.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE;
- 2.13.2.12. Instruir seus empregados quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;
- 2.13.2.13. A CONTRATADA deverá apresentar declarações, manuais, folhetos, sites da WEB, com suas respectivas URL para conferência, ou qualquer outro tipo de documentação técnica do autor da Plataforma TARGET, que efetivamente comprove a existência e aderência aos requisitos ou padrões exigidos nas especificações, o que inclui uma autorização ou demonstração de capacidade de instalação, configuração, customização e oferta de suporte nesse produto.
- 2.13.2.14. Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE;
- 2.13.2.15. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666/93, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- 2.13.2.16. Manter, durante a vigência contratual, informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos;
- 2.13.2.17. Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas



físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do termo de referência;

2.13.2.18. Refazer, por sua conta, os serviços rejeitados pela CONTRATANTE;

2.13.2.19. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução das atividades previstas;

2.13.2.20. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pela CONTRATANTE;

2.13.2.21. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração da CONTRATANTE;

2.13.2.22. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados;

2.13.2.23. Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da área de TI da CONTRATANTE;

2.13.2.24. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;

2.13.2.25. Entregar a CONTRATANTE todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas;

2.13.2.26. Assinar o contrato em até cinco dias úteis a partir da convocação da CONTRATANTE.

### 3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

#### 3.1. DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS

Papel	Entidade	Responsabilidade
Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual
Fiscal Demandante do Contrato	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto
Fiscal Técnico do Contrato	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto



Fiscal Administrativo do Contrato	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais
Gestor do Contrato	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão
Preposto	Contratada	Representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual

Equipe de apoio da contratação		
Integrante Demandante Nome: DIEGO BAPTISTA LEITÃO Matrícula: 123030 Telefone: 91 3205-3589 diego.leitão@tjpa.jus.br	Integrante Técnico Nome: MIGUEL JOSE DE ALMEIDA PERNAMBUCO FILHO Matrícula: 112500 Telefone: 91 3205-3589 miguel.fernambuco@tjpa.jus.br	Integrante Administrativo Não nomeado.

Equipe de gestão e fiscalização da contratação			
Gestor do Contrato  Nome: MIGUEL JOSE DE ALMEIDA PERNAMBUCO FILHO Matrícula: 112500 Telefone: 91 3205-3589 miguel.fernambuco@tjpa.jus.br	Fiscal Demandante  Nome: DIEGO BAPTISTA LEITÃO Matrícula: 123030 Telefone: 91 3205-3589 diego.leitão@tjpa.jus.br	Fiscal Técnico Não nomeado.	Fiscal Administrativo Não nomeado.

## 3.2. DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 3.2.1. ETAPAS

As etapas constam descritas na tabela do item 3.2.2.1.



### 3.2.2. DOS PRAZOS

#### 3.2.2.1. Prazos de entrega dos bens/execução dos serviços

Os prazos deverão obedecer ao que segue abaixo:

Etapa	Responsável	Prazo estimado
Assinatura do Contrato	Empresa Contratada / TJPA	(D0)
Emissão da Ordem de Serviço	Empresa Contratada	D1: (D0 + 10 dias)
Instalação da Ferramenta Tecnológica	Empresa Contratada	D2: (D1 + 30 dias)
Conferência sobre a renovação do contrato	Empresa Contratada /TJPA	D3: (D0 + 8 meses)
Fim do Contrato	Empresa Contratada /TJPA	D4: (D0 + 12 meses)

#### 3.2.2.2. Prazo de vigência do contrato

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a demanda do serviço seja idealizada e justificada para os anos seguintes.

### 3.2.3. LOGÍSTICA DE IMPLANTAÇÃO

Não se aplica.

### 3.2.4. CRONOGRAMA

O cronograma está apresentado na tabela do item 3.2.2.1.

### 3.2.5. DA SUBCONTRATAÇÃO

3.2.5.1. Dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, que a CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto;

3.2.5.2. Entretanto, à CONTRATANTE cabe, exercitando a previsão do edital, autorizar ou proibir a subcontratação. Esta, é desejável e necessária, na medida em que o Termo de Referência demonstra a necessidade;

3.2.5.3. Por isto, para a pretendida contratação é vedada a subcontratação total do objeto deste Edital, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista neste documento;



3.2.5.4. Será permitida a subcontratação parcial, nas hipóteses em que, para determinada(s) atividade(s) que componha(m) os serviços a serem prestados, tal prática seja reconhecidamente comum no mercado;

3.2.5.5. A subcontratação parcial de que trata o subitem anterior, deverá ser submetida, pela CONTRATADA, à prévia avaliação da CONTRATANTE;

3.2.5.6. A subcontratação não exclui a responsabilidade da CONTRATADA perante a administração pública quanto à qualidade técnica da obra ou serviço prestado;

3.2.5.7. A CONTRATADA deve apresentar documentação da subcontratada que comprove sua habilitação jurídica, fiscal e a qualificação técnica necessária à execução da parcela ou obra ou do serviço contratado;

3.2.5.8. A subcontratação deve ser precedida de consulta à CONTRATANTE, que avaliará sua habilitação para prestação dos serviços.

### **3.3. DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO**

Os instrumentos formais de solicitação de serviços à CONTRATADA perfazem os canais de atendimento por ela disponibilizados, a exemplo de telefone, e-mail e sistemas de registro de chamados técnicos, tendo este último prioridade no uso dada a objetividade com que a comunicação flui em torno dos serviços contratados.

Adicionalmente, detalha-se os instrumentos formais para que se realizem alterações contratuais e reajustes de valores

#### **3.3.1. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

3.3.1.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, conforme preceitua o artigo 9º, da Lei nº 10.520/2002, dentre as demais que se fizerem pertinentes;

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

3.3.1.3. A CONTRATADA é obrigada, a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

3.3.1.4. As supressões, resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **3.3.2. DO REAJUSTE**

3.3.2.1. Os preços contratados poderão ser reajustados em atendimento a pedido expresso da CONTRATADA, que somente poderá ser apresentado a CONTRATANTE a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato ou da data do último reajuste, conforme o caso;



3.3.2.2. O percentual de reajuste nos preços que eventualmente venha a ser deferido será baseado na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA ou outro índice que vier a substituí-lo, ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante;

3.3.2.3. Compete à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços, memorial de cálculo do reajuste e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado;

3.3.2.4. O reajuste, quando justificado e autorizado poderá ser efetuado por meio de apostilamento, nos termos do artigo 65, parágrafo 8º, da Lei Federal nº. 8.666/93;

3.3.2.5. Nas ocasiões em que a CONTRATADA for consultada acerca da existência de interesse na prorrogação da avença deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, o direito ao reajuste do preço do contrato.

### **3.4. GARANTIA E NÍVEL DE SERVIÇO**

#### **3.4.1. GARANTIA DO SERVIÇO**

A previsão de garantia do serviço está prevista no item 4.4.2, atinente ao Catálogo de Serviços deste Termo de Referência.

#### **3.4.2. GARANTIA CONTRATUAL**

3.4.2.1. A CONTRATADA, de acordo com o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/93 deverá prestar garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, no prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis, a contar de sua assinatura, sob pena de rescisão unilateral e aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, em uma das seguintes modalidades:

3.4.2.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

3.4.2.1.2. Seguro-garantia;

3.4.2.1.3. Fiança bancária;

3.4.2.2. Em se tratando de garantia prestada por intermédio de caução em dinheiro, esta deverá ser recolhida junto ao Banco indicado pela Administração Pública, em conta específica, a qual será devolvida atualizada monetariamente, conforme § 4º, do art. 56, da Lei nº 8.666, de 1993;

3.4.2.3. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos conforme definido pelo Ministério da Fazenda;



3.4.2.4. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro garantia, deverá ter validade durante a vigência do contrato;

3.4.2.5. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;

3.4.2.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições;

3.4.2.7. A garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais e pelas eventuais multas aplicadas, independentemente de outras cominações legais, quando for o caso;

3.4.2.8. No caso de utilização da garantia, para pagamento dos débitos da CONTRATADA, deverá ser providenciada a correspondente reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for notificada;

3.4.2.9. A liberação da garantia será procedida no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do pedido formulado por escrito pela CONTRATADA, após o cumprimento integral das obrigações pactuadas, e desde que não haja pendências para com a CONTRATANTE.

3.4.2.10. O atraso injustificado na apresentação da garantia do contrato poderá acarretar sua rescisão unilateral, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato e demais cominações legais decorrentes da inexecução total do ajuste;

3.4.2.11. Alterado o valor do contrato e/ou prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial;

3.4.2.12. A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no instrumento de contrato será devolvida à CONTRATADA, que disporá do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis para a regularização da pendência.

### **3.4.3. NÍVEL DE SERVIÇO**

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) está prevista no item 4.4.2.2.7.3, atinente ao Catálogo de Serviços deste Termo de Referência, e também nos itens 4.1.1.11.1 e 4.2.9.1, quanto aos prazos de atendimento da sustentação e do suporte técnico, respectivamente.

## **3.5. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

As comunicações ocorrerão, preferencialmente, por e-mail, especialmente no que tange à formalização de solicitações, prazos e intercâmbio de documentação, sem prejuízo da utilização de canais telefônicos, quando couber a agilização do contato para a consecução de atividade específica, ficando estas discricionárias à CONTRATANTE.

Nesse contexto, a CONTRATADA deverá fornecer previamente os contatos de e-mail e telefone dos envolvidos na execução do objeto da contratação. Do lado do



CONTRATANTE, os componentes da Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação se encarregarão da comunicação com a Contratada no tocante à execução do contrato.

### **3.6. DO RECEBIMENTO**

Os serviços serão executados pela CONTRATADA na forma, quantidade e qualidade pactuada, a partir da data de assinatura do CONTRATO e ou contados a partir da data da Ordem de Fornecimento/Serviço, preferencialmente, nas instalações da CONTRATANTE, ou em local previamente acordado entre as partes.

O prazo para a disponibilização/implantação das soluções e execução dos serviços será de no máximo 10 (dez) dias úteis, a contar da data da Ordem de Fornecimento/Serviço, ou conforme item 3.2.2.1.

Os serviços de instalação e configuração dos produtos deverão ser iniciados em prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir da data de recebimento definitivo dos mesmos e finalizados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir do recebimento definitivo deles, ou conforme item 3.2.2.1.

Todos os serviços, incluídos os de instalação e configuração, necessários para disponibilização da solução em pleno funcionamento serão de responsabilidade da CONTRATADA através de emissão de Ordem de Serviço via registro no Sistema de Gestão de Demandas disponibilizado pela CONTRATADA.

Os serviços técnicos de suporte e implementação serão realizados em horário comercial (de segunda a sexta). Eles serão iniciados após emissão da Ordem de Serviço, que será feita sob demanda.

O aceite da entrega de cada ordem de serviço está condicionado a entrega de relatório dos serviços executados.

A CONTRATADA deverá cumprir o horário de funcionamento da CONTRATANTE que é das 08h00min às 18h00min horas de segunda a sexta-feira, respeitando feriados e pontos facultativos, onde não haverá expediente.

#### **3.6.1. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

O TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO será no ato da entrega mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito pela CONTRATANTE.

#### **3.6.2. DO RECEBIMENTO DEFINITIVO**

O TERMO DE ACEITE DEFINITIVO será após a verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, conseqüente aceitação das notas fiscais pela CONTRATANTE, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.



### 3.7. DA FORMA DE PAGAMENTO

3.7.1. A CONTRATANTE deverá pagar mensalmente à CONTRATADA o valor total referente aos serviços efetivamente prestados no período conforme Relatório de Faturamento Mensal, devidamente atestado pela CONTRATANTE;

3.7.2. O desconto correspondente às penalidades será subtraído da fatura do mês subsequente à sua apuração;

3.7.3. Cronograma de pagamento:

ITEM	DESCRIÇÃO	CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO
01	Serviços de Implantação	Por implantação concluída com Recebimento Definitivo
02	Serviços de Sustentação da Ferramenta	De forma mensal após a disponibilização das licenças
03	Serviços de Suporte Técnico	De forma mensal após a disponibilização das licenças
04	Serviços Técnicos Especializados	Por demanda, conforme aberturas de Ordens de Serviço e com Recebimento Definitivo.
05	Serviço de Treinamento de usuários	Por treinamento e certificação concluída com Recebimento Definitivo

3.7.4. O valor a ser pago para a Implantação será obtido através da conclusão da implantação da ferramenta em data center ou na nuvem;

3.7.5. O valor a ser pago pelo Serviços de Sustentação e de Suporte Técnico será obtido pelos serviços fornecidos mensalmente;

3.7.6. O valor a ser pago para os Serviços de Apoio Técnico Especializados será obtido através da soma da quantidade de UST utilizadas no mês;

3.7.7. O valor a ser pago para os Treinamentos será obtido através da quantidade de Treinamento por Turmas realizadas;

3.7.8. O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA;

3.7.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária;

3.7.10. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

3.7.11. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se ele não estiver de acordo com as especificações deste instrumento;

3.7.12. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:



3.7.12.1. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; Certidão Negativa de Débitos Estaduais; Certidão Negativa de Débitos Municipais; Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

3.7.13. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. Caso a documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade;

3.7.14. Os pagamentos estarão condicionados à execução do objeto, que deverá estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos servidores formalmente designados;

3.7.15. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pela CONTRATANTE, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais entregues;

3.7.16. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a INSTITUIÇÃO.

### **3.8. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

A previsão de transferência de conhecimento refere-se ao item de treinamento, onde A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento do software e de todas as novas melhorias à equipe técnica da CONTRATANTE através de treinamento sobre a utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema, dado que o conhecimento estará disponível durante a vigência contratual.

### **3.9. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAL**

O critério de propriedade intelectual não se aplica nesta contratação, uma vez que a CONTRATANTE será mera usuária de um produto é de um terceiro. Contudo, é crucial que o conteúdo preenchido pela CONTRATANTE - portanto de sua autoria - seja disponibilizado pela CONTRATADA em formato característico de exportação quando solicitada, geralmente em formatos de CSV ou SQL, em alinhamento ao item 2.13.2.24 das obrigações da CONTRATADA.



### **3.10. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS**

Considerando que a solução é entregue por empresa especializada na mesma, assume-se que os profissionais que ali atuam estão aptos sob a ótica de suas qualificações profissionais. Ainda assim, o item 2.10.3. atende este requisito quando prevê comprovação de que dispõe de equipe técnica qualificada à boa e integral execução dos serviços.

### **3.11. DAS SANÇÕES**

Registra-se a previsão de sanções técnicas específicas estão apontadas no item 4.4.2.2.7.3, referente ao Acordo de Nível de Serviço, e estão reforçadas ao longo do item 4, onde lê-se acerca dos os requisitos para cumprimento de cada tipo de acionamento possível nos serviços técnicos, o que naturalmente culminam em sanções em caso de descumprimento.

Em conformidade à Lei 8.666/93 o uso de dispositivos de penalidade, na forma de advertência, multas e suspensão da participação em atos licitatórios está previsto nesta contratação. Adicionalmente, autoriza-se o uso da garantia contratual, como pagamento antecipado, para cobrir - ainda que inicialmente - os prejuízos da Contratante.

Em caso de registro de inexecução total do objeto contratado, garantida a ampla defesa e o contraditório, a partir do devido processo administrativo, a contratada ficará sujeita à multa de 20% sobre o valor total do contrato. Em se tratando de inexecução parcial, a alíquota aplicável será de 10% sobre o valor total do contrato. Em ambos os casos, como pagamento antecipado.

Ocorrendo atraso na entrega dos acessos à ferramenta da CONTRATADA, sem que haja justificativa aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita a multa equivalente a 0,5% sobre o valor total do Contrato, por dia corrido de atraso, contados da data limita para liberação do acesso, limitado a 15% do valor total do contrato.

## **4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS**

A Plataforma Target será entregue por meio dos serviços de nuvem da Facilit Tecnologia em ambiente dedicado e será tecnicamente norteado conforme segue:

- Plataforma TARGET devidamente licenciada para a Administração Pública Estadual;
- Está homologado para rodar nos Sistemas Operacionais Linux CENT OS 6, Debian 7 ou superior e Windows 2003 ou superior e é compatível com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox ou similares;
- Está homologado para rodar em Servidor de Banco de Dados SQL Server 2008, Oracle Database 11.x e PostgreSQL 9.x;
- Servidor de aplicação JBoss Enterprise Application Platform AS 7.1;
- Utiliza tecnologia Java Portlet seguindo a especificação JSR 168: Portlet Specification, que define o conjunto de padrões (APIs) que devem ser seguidos para permitir a interoperabilidade entre portlets e a plataforma e



possibilita a integração com vários sistemas, escritos nas mais variadas plataformas;

- Possui interfaces WEB semelhantes para uso dos operadores e administradores;
- Permite gerenciamento de objetivos estratégicos, ações estratégicas e planos operativos de Governo;
- Permite acompanhamento de problemas e ações corretivas dos planos operativos de Governo;
- Componente em Flash para exibição de mapas;
- Componente gerador de gráficos dinâmicos em flash, que leem dinamicamente as informações em bancos de dados;
- Integração com o Google Maps;
- O mínimo das funcionalidades (portlets) da Plataforma Target, a ser considerada para o ambiente em nuvem alocado para o TJPA, está detalhada no Anexo I-A;
- Tecnologia predominante: JAVA.

#### **4.1. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA TARGET**

**4.1.1.** Após o processo de implantação da ferramenta será mantida a assistência especializada em sustentação de sistemas para:

4.1.1.1. Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mau funcionamento do sistema;

4.1.1.2. Acompanhar e corrigir os problemas com os serviços prestados sobre: firewall, Liberações de Portas e configurações de ambiente; Serviços de Banco de dados: Recuperação, *Dump*, *Restore*; Servidor de Aplicação; Configurações de DNS; e Servidor de Arquivos e Imagens;

4.1.1.3. Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento dos módulos;

4.1.1.4. Disponibilizar as versões mais atualizadas de todos os módulos ofertados para proceder a imediata substituição das versões anteriores;

4.1.1.5. O atendimento do suporte de sustentação deverá ocorrer durante o horário das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados em que não houver expediente na CONTRANTE;

4.1.1.6. O atendimento para o suporte técnico deverá ocorrer através dos seguintes canais: telefone, e-mail, site da empresa, ou demais canais disponibilizados ou de forma presencial;

4.1.1.7. Os serviços de suporte técnico devem contemplar o tratamento de falhas, problemas de “performance” e “tuning” das configurações do sistema, dúvidas em geral, orientações técnicas sobre uso via call center, configuração e instalação do sistema, sobre questões relacionadas à integração de dados e sistemas, sobre interpretação da documentação do sistema, além de apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados, para a perfeita utilização dos sistemas e investigação de supostos bugs na ferramenta e suas correções, bem como os serviços de disponibilização de atualizações da versão do sistema produzidas que garantam a perfeita operacionalidade dos sistemas.



#### **4.1.1.8. Classificação dos Níveis de Severidade:**

4.1.1.8.1. A prestação dos serviços de suporte técnico será executada de acordo com o Nível de Severidade:

4.1.1.8.2. *Nível de Severidade 1:* São serviços requisitados para restabelecer o sistema por motivo de parada ou falha grave de funcionamento, além de dúvidas em geral;

4.1.1.8.3. *Nível de Severidade 2:* São serviços requisitados para o equacionamento e resolução de problemas no sistema, que possam causar interrupção ou afetar significativamente seu desempenho, ou para resposta a dúvidas, orientações e apoio técnico;

#### **4.1.1.9. Requisição de Serviços:**

4.1.1.9.1. Os serviços classificados como Nível de Severidade “1” ou “2” serão requisitados e gerenciados através de abertura de chamado, que poderá ser via telefone, e-mail, e/ou registrados em página de website;

4.1.1.9.2. A CONTRATADA no ato da contratação deverá informar os dados da central telefônica, e-mail, e/ou site da web para fins de abertura dos chamados relativos aos serviços de suporte técnico.

#### **4.1.1.10. Execução dos Serviços:**

4.1.1.10.1. Os serviços deverão ser executados por meio de acionamento da CONTRATADA mediante a abertura de chamado, que poderá ser via telefone, e-mail e/ou sistema de chamado;

4.1.1.10.2. A prestação dos serviços será executada de acordo com o Nível de Severidade;

##### **4.1.1.10.3. Nível de Severidade “1”:**

4.1.1.10.3.1. O atendimento à requisição de serviços de Nível de Severidade “1” será iniciado em, no máximo, 2 (duas) horas após o devido registro e contará com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 6 (seis) horas, ressalvados os casos fortuitos ou força maior;

4.1.1.10.3.2. A requisição de serviços de Nível de Severidade “1” aberta e pendente de solução, em virtude de caso fortuito ou força maior, poderá ser realizada após o horário estabelecido, respeitando-se o tempo máximo de 6 (seis) horas para sua conclusão, a contar do momento em que os serviços foram retomados. Neste caso, a CONTRATADA não será penalizada e deverá emitir um Relatório de Impacto (RI) com os motivos da falta de execução do serviço;

4.1.1.10.3.3. Depois de iniciado o atendimento, o mesmo não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços.

##### **4.1.1.10.4. Nível de Severidade “2”:**

4.1.1.10.4.1. O atendimento à requisição de serviços de Nível de Severidade “2” será iniciado em, no máximo, 4 (quatro) horas após o devido registro e contará com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos fortuitos ou força maior;



4.1.1.10.4.2. A requisição de serviços de Nível de Severidade “2” aberta e pendente de solução, em virtude de caso fortuito ou força maior, poderá ser realizada após o horário estabelecido, respeitando-se o tempo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para sua conclusão, a contar do momento em que os serviços foram retomados. Neste caso, a CONTRATADA não será penalizada e deverá emitir um Relatório de Impacto (RI) com os motivos da falta de execução do serviço;

4.1.1.10.4.3. Depois de iniciado o atendimento, o mesmo não poderá ser interrompido até a conclusão dos serviços.

#### **4.1.1.11. Tabela resumo para prestação de serviços conforme Níveis de Severidade:**

4.1.1.11.1. Prazo para execução dos serviços:

NÍVEIS	PRAZO PARA O INÍCIO DE ATENDIMENTO	PRAZO PARA CONCLUSÃO
Nível 1	2 (duas) horas	6 (seis) horas
Nível 2	4 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas

#### **4.1.1.12. Escalonamento de Severidade:**

4.1.1.12.1. Quando as requisições de Nível de Severidade “2” não forem solucionadas por culpa ou dolo da CONTRATADA no intervalo de tempo estabelecido, estas serão escalonadas para o Nível de Severidade “1”, obedecendo aos prazos do nível escalonado, independente das penalidades previstas;

4.1.1.12.2. A CONTRATANTE poderá requerer o escalonamento de requisição para níveis superiores de severidade;

4.1.1.12.3. Os prazos das requisições escalonadas passam a contar do início previsto para a nova severidade.

## **4.2. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO AO USO DA PLATAFORMA**

4.2.1. A empresa CONTRATADA deverá garantir o suporte técnico operativo junto aos órgãos e entidades que utilizem a Plataforma Target a contar da data de assinatura do contrato com o objetivo de evitar que a aplicação fique fora de funcionamento;

4.2.2. A contratação deste item tem por propósito assegurar os serviços em questão para o sistema aplicativo junto aos órgãos e entidades contratantes;

4.2.3. Fica estabelecido como Tempo de Atendimento o tempo entre a abertura do chamado e o tempo para resolução e fechamento do atendimento técnico;

4.2.4. Os serviços de suporte técnico operativo têm por finalidade garantir a sustentação e a plena utilização da solução durante a vigência do contrato. Inclui os seguintes serviços:

4.2.4.1. Atendimento para sanar dúvidas relacionadas a alguma funcionalidade do sistema;

4.2.4.2. Atendimento para sanar dúvidas acerca da instalação, configuração e uso do software;

4.2.4.3. Atendimento para correção de problemas, configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução.



**4.2.5.** Os serviços de suporte técnico poderão ser realizados remotamente ou nas instalações da CONTRATADA ou da CONTRATANTE;

**4.2.6.** O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou E-mail, para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros). Quando remotamente não for possível a resolução do chamado no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deverá ser de forma presencial. Ou seja, com o especialista da CONTRATADA presente nas instalações da CONTRATANTE até o completo atendimento da demanda;

**4.2.7.** O serviço de suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa e estar disponível todos os dias úteis no horário comercial (das 08 às 18 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados);

**4.2.8.** A CONTRATADA deve comunicar, formalmente à CONTRATANTE, os meios de acionamento do serviço, como número de telefone, endereço de sítio na Internet, dados de acesso (usuário e senha), E-mail ou sistema de cadastramento de chamados;

**4.2.9.** A partir da abertura do chamado a CONTRATADA terá os seguintes prazos:

4.2.9.1. Nível de Severidade x Prazos:

NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA
1	Software sem condições de funcionamento.	3 horas após abertura do chamado.
2	Problema grave, prejudicando funcionamento do software.	4 horas após abertura do chamado.
3	Sanar dúvidas acerca da instalação, configuração e uso do software.	8 horas após abertura do chamado.
4	Problema que não afeta o funcionamento do software, assim como dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução.	5 dias após abertura do chamado.

**4.2.10.** Os chamados deverão ser registrados em sistema provido pela CONTRATADA. Os requisitos para atendimento de cada tipo de chamado, assim como eventuais sanções por descumprimento encontram-se descritos neste Termo de Referência. Para cada chamado, a CONTRATADA deverá atribuir número de protocolo para registro, controle e acompanhamento, bem como para registro do histórico de ações e atividades realizadas;

**4.2.11.** Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas ou dias a partir do registro do chamado de suporte. Para esse fim, será adotado o horário comercial definido para disponibilidade dos serviços de suporte técnico (das 08 horas às 18 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados);

**4.2.12.** O nível de severidade dos chamados será informado no momento de abertura. A severidade do chamado poderá ser reclassificada. Nesse caso, será iniciada nova contagem de prazo, conforme o novo nível estabelecido, e os prazos serão iniciados a contar do evento da reclassificação;

**4.2.13.** O chamado técnico somente poderá ser considerado concluído após confirmação pela CONTRATANTE em até 01 (um) dia útil depois que problema/erro/falha apresentada tenha sido corrigida. Caso a CONTRATANTE detecte que ainda persiste, o chamado será reaberto e o prazo será contado a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas. Caso não haja manifestação da CONTRATANTE



em até 05 (cinco) dias úteis, o chamado será concluído e dado como solucionado automaticamente;

**4.2.14.** A assistência técnica deverá ser prestada através de sistema de chamados/demandas a ser fornecido pela CONTRATADA, em quantidade ilimitada, de segunda a sexta-feira em horário comercial. Em caso de indisponibilidade do sistema de chamados/demandas a assistência será prestada por atendimento telefônico ou e-mail. A escolha da modalidade de atendimento será a critério exclusivo da CONTRATANTE;

**4.2.15.** O Registro de Chamados deverá atender aos seguintes procedimentos: Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico inicial, Resolução e Recuperação:

4.2.15.1. Identificação e Registro: Consiste no registro do início de atendimento do chamado – O sistema de chamados deverá encaminhar um e-mail para o responsável pela abertura do chamado informando que foi iniciado o atendimento;

4.2.15.2. Categorização e Priorização: identificar a categoria do chamado e definir a prioridade de atendimento e escalonamento;

4.2.15.3. Diagnóstico Inicial: identificar a causa raiz do problema/falha/erro;

4.2.15.4. Resolução e Recuperação: realizar o restabelecimento do sistema e/ou corrigir as falhas de funcionamento de forma definitiva.

**4.2.16.** A prorrogação dos prazos de atendimento poderá ser concedida, desde que devidamente justificada previamente pela CONTRATADA e submetida para aprovação da CONTRATANTE;

**4.2.17.** Os chamados que resultarem na necessidade de nova implementação para correção de erros/falhas/problemas deverão ser convertidos em projeto com a proposta de melhoria;

**4.2.18.** O suporte, no caso de dúvidas e assistência, será prestado remotamente, devendo a solução, ser apresentada pela CONTRATADA no tempo máximo de 3 (três) horas – Neste caso, poderá ser utilizado outros canais de atendimento, tais como: Chat, e-mail, telefone etc.;

**4.2.19.** A CONTRATADA deverá encaminhar até o 5º dia útil de cada mês o relatório completo das atividades realizadas – ANEXO I-B – Relatório de Chamados;

**4.2.20.** O suporte técnico operacional será utilizado exclusivamente para o software de monitoramento e gestão do planejamento estratégico e a utilização do software de abertura de chamados, esta última fornecida pela CONTRATADA, exceto em casos em que na implantação e no decorrer do contrato, uma nova versão destes softwares possa influenciar no funcionamento de programas básicos utilizados pela CONTRATANTE, então as dúvidas serão esclarecidas.

### **4.3. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA TARGET**

**4.3.1.** A empresa CONTRATADA deverá instalar a ferramenta tecnológica, num prazo de até 30 (trinta) dias úteis a contar da emissão da Ordem de Serviços. Para tanto a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite da instalação do software em até 05 (cinco) dias após a conclusão da instalação e configuração do software;

**4.3.2.** A Implantação da plataforma deverá compreender no mínimo os seguintes serviços:

4.3.2.1. Modificação da identidade visual do sistema para se adequar aos padrões visuais adotados pela CONTRATANTE;



- 4.3.2.2. Alteração de toda nomenclatura utilizada pelo sistema para se adequar aos padrões utilizados pela CONTRATANTE;
  - 4.3.2.3. Cadastramento do Organograma da CONTRATANTE que deverá ser utilizado pela solução da CONTRATADA;
  - 4.3.2.4. Cadastramento dos departamentos político-administrativos utilizados pela CONTRATANTE e que serão utilizadas para regionalizar os projetos/ações na solução da CONTRATADA;
  - 4.3.2.5. Definição e configuração da política de permissões de acesso e de uso a serem utilizadas pela CONTRATANTE;
  - 4.3.2.6. Cadastramento e/ou apoio no cadastramento de até 20 (vinte) projetos/ações que servirão como prova de validação da implantação;
  - 4.3.2.7. Apoio na definição do processo de implantação da solução;
  - 4.3.2.8. Entrega de relatório com o plano de implantação da solução;
  - 4.3.2.9. Implementar a Carga de dados inicial:
    - 4.3.2.9.1. A carga de dados inicial deverá ser feita pela CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, como forma de consolidação do conhecimento adquirido durante a etapa de treinamento.
  - 4.3.2.10. A ferramenta deverá ser acessada via Web, e, cuja hospedagem do sistema se dará na nuvem da CONTRATADA, sendo de sua inteira responsabilidade a segurança da informação e confidencialidade das informações;
  - 4.3.2.11. Instalação do sistema;
  - 4.3.2.12. Configuração do ambiente operacional e do software de banco de dados ambos fornecidos pela CONTRATANTE;
- 4.3.3.** Configuração e parametrização do sistema para atender as características da CONTRATANTE.

#### **4.4. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DO TIPO MANUTENÇÃO ADAPTATIVA E EVOLUTIVA NA PLATAFORMA TARGET**

##### **4.4.1. Definição e Diretrizes para Prestação dos Serviços:**

- 4.4.1.1. Os serviços prestados deverão ser realizados sob demanda da CONTRATANTE, solicitados formalmente por meio de Ordens de Serviços (OS);
- 4.4.1.2. As demandas das atividades relacionadas no CATÁLOGO DE SERVIÇO serão medidas e expressadas em UST e serão demandadas a critério da CONTRATANTE e acordadas com a CONTRATADA;
- 4.4.1.3. As atividades constantes no Catálogo de Serviço contemplam ambos os grupos em tempo de licitação e composição inicial de contrato. A partir do início da execução contratual, cumprirá a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em concordância e dentro da lei, tratar a evolução dele;
- 4.4.1.4. As atividades constantes no Catálogo de Serviço não são exaustivas. Caso seja necessário, e em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, o catálogo de serviços poderá ser modificado, desde que se mantenha compatível com o objeto deste certame, e o total de UST não seja modificado;
- 4.4.1.5. Toda e qualquer atividade a ser executada pela CONTRATADA deve incluir, contabilizados no esforço, custo de eventuais problemas que possam ocorrer na sua execução, sendo de responsabilidade da CONTRATADA resolver as



inconformidades identificadas para atender a Ordem de Serviço correspondente sem ônus adicional à CONTRATANTE;

4.4.1.6. Cada ordem de serviço contratado contempla um conjunto de Produtos (entregáveis) que serão parte integrante dos itens de avaliação dos serviços executados e resultados alcançados, devendo ainda conter:

4.4.1.6.1. Escopo dos serviços a serem executados com a previsão detalhada da quantidade de UST prevista em cada atividade;

4.4.1.6.2. Cronograma;

4.4.1.6.3. Produtos e artefatos que serão entregues;

4.4.1.6.4. Equipe técnica responsável.

4.4.1.7. Os serviços deverão ser prestados de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, formalizados por meio de Ordens de Serviço, limitados ao quantitativo máximo contratado, SEM GARANTIA DE CONSUMO MÍNIMO;

4.4.1.8. Entenda-se SEM GARANTIA DE CONSUMO MÍNIMO a não obrigatoriedade da CONTRATANTE em fazer uso de todas as UST no período de vigência do contrato, sendo as mesmas a serem demandadas à CONTRATADA por Ordens de Serviço (OS), conforme necessidade da CONTRATANTE;

4.4.1.9. Todo e qualquer serviço somente será executado mediante abertura prévia de Ordem de Serviço – OS emitida pela CONTRATANTE;

4.4.1.10. O controle das Ordens de Serviço, dos prazos, do consumo e dos produtos entregues será feito pela CONTRATANTE;

4.4.1.11. As Ordens de Serviço serão definidas e contemplarão as etapas, os prazos, o detalhamento dos serviços, as atividades previstas, os padrões a serem seguidos, os produtos a serem entregues, o custo estimado, bem como demais informações técnicas necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA;

4.4.1.12. Depois de aprovadas as demandas, a CONTRATANTE encaminhará a Ordem de Serviço para a CONTRATADA, bem como as informações necessárias para análise da demanda;

4.4.1.13. Cada demanda deverá ser executada atendendo às suas especificações, de acordo com a arquitetura, aspectos metodológicos, estrutura, padrões, melhores práticas, entre outros constantes deste DOCUMENTO e da OS;

4.4.1.14. Qualquer alteração nas definições descritas na OS deverá gerar uma nova Ordem de Serviço complementar, fazendo referência à anterior que originou os serviços. Portanto, não serão aceitas justificativas para não cumprimento de prazos devido a alterações no escopo da Ordem de Serviço;

4.4.1.15. A CONTRATADA deverá entregar os produtos demandados de acordo com os respectivos cronogramas e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas neste Termo de Referência;

4.4.1.16. É permitido o particionamento das entregas, com prazos e valores correspondentes. A Proposta Técnica e a aprovação devem ser anexadas à Ordem de Serviço;

4.4.1.17. Toda OS deverá ser gerenciada pelo Preposto indicado pela CONTRATADA, que deverá atender aos requisitos de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência;



4.4.1.18. Havendo incidentes que prejudiquem ou impossibilitem o andamento da OS, estes devem ser informados imediatamente à CONTRATANTE;

4.4.1.19. Uma Ordem de Serviço poderá ser suspensa por decisão da CONTRATANTE. Nesse momento, os prazos serão suspensos. Ao ser retomada a OS, novo planejamento será necessário, o que acarretará novo prazo de entrega;

4.4.1.20. Em caso de cancelamento de uma OS, deverá ser apurado o serviço já realizado e discutido com a CONTRATANTE como o serviço poderá ser faturado.

#### 4.4.2. Do Catálogo de Serviços:

4.4.2.1. Este Catálogo é dividido em três conjuntos conceituais de atividades abaixo definidos:

4.4.2.1.1. *Atividades de manutenção evolutiva ou adaptativa:* Correspondem às atividades relacionadas ao processo de software da CONTRATADA, para atendimento de demandas de manutenção evolutiva ou adaptativa. São realizadas seguindo os processos de software da CONTRATADA, e demandadas conforme atividades específicas deste catálogo;

4.4.2.1.2. *Datawarehouse e Business Intelligence:* Atividades relativas à construção e sustentação de soluções de Business Intelligence e Datawarehouse, e incluem a fase de elaboração dos requisitos, regras, indicadores, design, mapas ETL, especificação e construção da camada OLAP, até a implantação e sustentação da solução;

4.4.2.1.3. *Atividade de Operação Assistida:* Atividades relacionadas a assessoria, acompanhamento e apoio ao usuário de todas as instâncias em monitoramento e planejamento estratégico.

4.4.2.2. Das Atividades Específicas:

##### 4.4.2.2.1. Levantar Requisitos e Especificar Solução:

ATIVIDADE:	ELABORAR DOCUMENTAÇÃO DE REQUISITOS	
<b>Produto:</b>	Conjunto de documentos utilizados para documentar requisitos, como documento de requisitos, documento de visão, relatório sintético de caso de uso, especificação suplementar ou outra que atenda às necessidades de negócio.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de requisitos funcionais	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 10	8
Média	De 11 a 20	12
Alta	De 21 a 50	16
Muita alta	Acima de 50	24

ATIVIDADE:	ESPECIFICAR CASO DE USO	
<b>Produto:</b>	Especificação e modelo de caso de uso e documentos acessórios (regra de negócio, glossário, documento de mensagem, protótipo de tela).	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de requisitos funcionais	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>



Baixa	1 processo	8
Média	2 ou 3 processos	16
Alta	4 ou 5 processos	24
Muita alta	6 ou mais processos	40

ATIVIDADE:	DEFINIR ARQUITETURA DE SOFTWARE	
<b>Produto:</b>	Documento de arquitetura de <i>software</i> e infraestrutura, ou parecer técnico arquitetural.	
<b>Critério de complexidade:</b>	- Possui integração com outros sistemas; - Possui subsistemas ou é utilizado via Internet; - Utiliza APIs ou Bibliotecas não previstas em arquitetura de referência.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Não atende a nenhum dos critérios	8
Média	Atende a um critério	12
Alta	Atende a dois critérios	24
Muita alta	Atende a três critérios	40

ATIVIDADE:	CRIAR MODELO DE ANÁLISE OU DESIGN	
<b>Produto:</b>	Poderão ser solicitados, a critério da CONTRATANTE, os produtos a seguir: - Modelo de Análise e domínio representados por diagramas da UML e especificações (dicionarização dos elementos dos diagramas); - Modelo de design representado por diagramas da UML e especificações (dicionarização dos elementos dos diagramas); - Matriz de rastreabilidade.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	----	1
Obs.: Esta atividade é remunerada para cada processo elementar ou produto solicitado.		

ATIVIDADE:	CRIAR MODELO DE DADOS	
<b>Produto:</b>	Modelo de Dados Lógico e Físico.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	----	4
Obs.: Esta atividade é remunerada por quantidade de tabelas do modelo de dados.		

ATIVIDADE:	ELABORAR DOCUMENTAÇÃO PARA USUÁRIO	
<b>Produto:</b>	Documentação ( <i>help online</i> , manual do usuário e afins).	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	



COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	----	2

Obs.: Esta atividade é remunerada por processo elementar ou história de usuário. Aplica-se um deflador de 50% para atualização de documentos existentes.

ATIVIDADE:	ELABORAR DOCUMENTAÇÃO PARA PRODUÇÃO	
<b>Produto:</b>	Documentação (script de atendimento, política de backup e afins).	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	----	8

Obs.: Esta atividade é remunerada por documento produzido. Aplica-se um deflador de 50% para atualização documentos existentes.

METODOLOGIA ÁGIL OU SIMILAR MILARTIVIDADE:	ESCREVER HISTÓRIA DE USUÁRIO	
<b>Produto:</b>	História de usuário.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	----	8

Obs.: Esta atividade é remunerada por história de usuário.

#### 4.4.2.2.2. Implementação:

ATIVIDADE:	IMPLEMENTAÇÃO E TESTES EM ARQUITETURA CLIENTE/SERVIDOR E AFINS (TELAS, PROCEDURES, PACKAGES, RELATÓRIOS OU IMPRESSOS SIMILARES)	
<b>Produto:</b>	Código fonte (telas, <i>scripts</i> , classes, testes, relatórios) com respectivas evidências de testes.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Processo elementar ou História de usuário e utilização de testes unitários	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Por processo elementar ou história de usuário – sem teste unitário	6
Alta	Por processo elementar ou história de usuário – com teste unitário	12

ATIVIDADE:	IMPLEMENTAÇÃO E TESTES EM ARQUITETURA WEB E AFINS	
<b>Produto:</b>	Código fonte (telas, classes, bibliotecas, arquivos de configuração, relatórios) com respectivas evidências de testes.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Processo elementar ou história de usuário e utilização de testes unitários	



COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Por processo elementar ou história de usuário – sem teste unitário	12
Alta	Por processo elementar ou história de usuário – com teste unitário	24

ATIVIDADE:	IMPLEMENTAR O PROCESSO DE NEGÓCIO EM FERRAMENTA DE AUTOMATIZAÇÃO	
<b>Produto:</b>	Fluxo automatizado – Workflow	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de Tarefas	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Até 10 tarefas	40
Média	De 11 a 25 tarefas	80
Alta	De 26 a 50 tarefas	120
Muita alta	Acima de 51 tarefas	176

#### 4.4.2.2.3. Implantação:

ATIVIDADE:	GERAR SCRIPTS DE BUILD DE APLICAÇÃO	
<b>Produto:</b>	<i>Script de build</i>	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de unidades de <i>build</i> a serem construídas pelo <i>script</i>	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	Até 10	6
Alta	De 11 a 40	12
Muita alta	Acima de 40	18

Obs.: Trata-se de gerar script de construção utilizando ferramentas padronizadas de mercado tais como ant, maven, make e outros.

ATIVIDADE:	GERA VERSÃO DE SOFTWARE ( ROTULAR, EXECUTAR SCRIPT, ECT.) E IMPLANTAR ARTEFATO EM AMBIENTE	
<b>Produto:</b>	Artefato configurado, construído e implantado.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de ambientes onde o pacote será implantado, considerando cada departamento como um ambiente.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	1 ambiente	1
Média	2 a 7 ambientes	6
Alta	8 a 14 ambientes	12
Muita alta	Mais de 15 ambientes	16

Obs.: Sobre as atividades de geração automatizadas processadas por agendamento incidirá deflator de 50%.



ATIVIDADE:	ADEQUAÇÃO DE BASE DE DADOS PARA NOVA VERSÃO DE SISTEMA EM PRODUÇÃO	
<b>Produto:</b>	Script executado com a base atualizada	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	----	2
Obs.: Esta atividade está incluída na atividade implementação e testes em arquitetura web ou cliente/servidor, entretanto, caso haja uma aplicação onde, devido ao expressivo esforço de adequação da base de dados para a nova versão, decorrente de forte incompatibilidade entre a base de produção e a base de desenvolvimento, esta atividade, a critério do CONTRATANTE, poderá ser demandada e conseqüentemente remunerada.		

ATIVIDADE:	GERAR VERSÃO DO SISTEMA DE AMBIENTE DESKTOP	
<b>Produto:</b>	Artefato de <i>software</i> implantável	
<b>Critério de complexidade:</b>	Ambiente de execução da versão	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Ambiente de testes e simulado	2
Alta	Ambiente oficial (produção)	12

#### 4.4.2.2.4. Teste de Software:

ATIVIDADE:	PLANEJAR TESTES DE SOFTWARE	
<b>Produto:</b>	- Plano de Testes; - Cobertura de Teste [planejado]	
<b>Critério de complexidade:</b>	Prazo de conclusão prevista da iteração de teste	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Iteração de teste com prazo de conclusão prevista de até 1 mês	8
Média	Iteração de teste com prazo de conclusão prevista de até 2 meses	12
Alta	Iteração de teste com prazo de conclusão prevista de até 3 meses	20
Muita alta	Iteração de teste com prazo de conclusão prevista acima de 3 meses	32

ATIVIDADE:	DEFINIR CONDIÇÃO DE TESTE	
<b>Produto:</b>	Condição de teste	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tipo de verificação de evento ou item do <i>software</i>	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	- Entrada de dados ou de informações de controle;	1



	- Recuperação (consulta) de dados ou informações de controle mantidos pelo software.	
Média	Resultados de processamento que envolvam: - Cálculo matemático; - Criação de dados derivados; - Alteração de dados mantidos pelo software; - Alteração de comportamento do software.	1,5
Alta	Interconexão e Integração de 3 a 5 softwares	3
Muita alta	Interconexão e Integração de mais de 5 softwares	6

ATIVIDADE:		DEFINIR CASO DE TESTE
<b>Produto:</b>	Caso de teste	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tipo de verificação funcional	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	- Validação de Entrada e Consulta de Dados ou Interface Gráfica do Usuário (GUI); - Verificação de requisitos de segurança (Referência OWASP – os dez riscos de segurança mais críticos em aplicações web)	2
Média	Validação de resultado de processamento que não envolva cálculo matemático	3
Alta	Validação de resultado de processamento que envolva cálculo matemático	6
Muita alta	Validação de Interconexão e Integração de <i>softwares</i>	8
Obs.: A complexidade do produto (Caso de Teste) será a mesma do serviço conforme critérios acima. Os critérios de complexidade acima não são cumulativos, ou seja, não é necessário que todos os critérios de complexidade baixa estejam presentes para que o caso de teste seja classificado como de nível médio, basta que esteja presente o critério de complexidade média (e assim sucessivamente).		

ATIVIDADE:		DEFINIR ROTTEIRO DO TESTE
<b>Produto:</b>	Roteiro de teste	
<b>Critério de complexidade:</b>	Interconexão e integração de <i>softwares</i>	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Não há interconexão e integração de softwares	2
Média	Interconexão e Integração de até 2 softwares	4
Alta	Interconexão e Integração de 3 a 5 softwares	12
Muita alta	Interconexão e Integração de mais de 5 softwares	24

ATIVIDADE:		RELATAR SITUAÇÃO DO TESTE
<b>Produto:</b>	Relato de situação de teste	



<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	----	2

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>DETERMINAR RESULTADOS DO TESTE</b>	
<b>Produto:</b>	- Relatório de resultados do teste; - Plano de testes atualizado; - Cobertura de testes atualizada.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Duração da iteração de teste	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Iteração de teste com duração real de até 1 mês	8
Média	Iteração de teste com duração real de até 2 meses	16
Alta	Iteração de teste com duração real de até 3 meses	20
Muita alta	Iteração de teste com duração real acima de 3 meses	32

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>VALIDAR ESTABILIDADE DO SOFTWARE</b>	
<b>Produto:</b>	- Evidência de teste da versão do software; - Registro de defeito encontrado.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	----	1
Obs.: Validar estabilidade de uma versão de <i>software</i> por ser considerada um serviço básico de execução manual de testes de <i>software</i> .		

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>EXECUTAR TESTE DE CONFIRMAÇÃO</b>	
<b>Produto:</b>	- Evidência de teste - Registro de defeito encontrado	
<b>Critério de complexidade:</b>	Complexidade do caso de testes (conforme critérios da Atividade - Definir Casos de Teste).	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Caso de testes de baixa complexidade	0,5
Média	Caso de testes de média complexidade	0,75
Alta	Caso de testes de alta complexidade	1
Muita alta	Caso de testes de muito alta complexidade	2

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>EXECUTAR CASO DE TESTE</b>	
<b>Produto:</b>	- Evidência de teste - Registro de defeito encontrado	



<b>Critério de complexidade:</b>	Complexidade do caso de testes (conforme critérios da Atividade - Definir Casos de Teste).	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Caso de testes de baixa complexidade	0,5
Média	Caso de testes de média complexidade	1
Alta	Caso de testes de alta complexidade	2
Muita alta	Caso de testes de muito alta complexidade	6

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>EXECUTAR TESTE EXPLORATÓRIO</b>	
<b>Produto:</b>	- Registro de sessão de teste exploratório; - Caso de teste [alto nível]; - Evidência de teste; - Registro de defeito encontrado.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	----	0,5 por sessão
Obs.: O teste exploratório pode ser considerado um serviço básico de execução manual de testes de <i>software</i> . Esta atividade é remunerada para cada sessão de teste exploratório.		

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>EXECUTAR TESTES NÃO FUNCIONAIS</b>	
<b>Produto:</b>	- Evidência de teste; - Registro de defeito encontrado.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tipo de teste não funcional	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	- Teste de usabilidade; - Teste de instalação; - Teste de configuração.	1
Média	Testes de resistência (endurance)	1,5
Alta	Teste de segurança (não descrito no OWASP – Os dez riscos de segurança mais críticos em aplicações web)	3

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>CONSOLIDAR RESULTADOS (LOGS) DE TESTE</b>	
<b>Produto:</b>	Resultados de testes e lista de defeitos	
<b>Critério de complexidade:</b>	Duração real da iteração de teste	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Iteração de teste com duração real de até 1 mês	4
Média	Iteração de teste com duração real de até 2 meses	8
Alta	Iteração de teste com duração real de até 3 meses	12



Muita alta	Iteração de teste com duração real acima de 3 meses	24
------------	---	----

ATIVIDADE:	LIMPAR AMBIENTE DE TESTE	
<b>Produto:</b>	Registro de limpeza do ambiente de teste	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tipos dos principais recursos computacionais empregados nos testes	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Apenas estações de trabalho (com ou sem SIS)	0,5
Média	Estações de trabalho (com ou sem SIS)	2

ATIVIDADE:	PREPARAR AMBIENTE DE TESTES	
<b>Produto:</b>	Registro de infraestrutura de testes	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tipos dos principais recursos computacionais empregados nos testes	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Estações de Trabalho (com ou sem SIS)	0,5
Média	Suplementos (Mídias)	1
Alta	Instâncias em servidores de aplicações e/ou de banco de dados	4

#### 4.4.2.2.5. Data Warehouse Business Intelligence

ATIVIDADE:	LEVANTAR REQUISITOS, REGRAS, ESPECIFICAÇÃO E INDICADORES	
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir das necessidades de negócio das áreas gestoras gerarem documento de levantamento e especificação requisitos e indicadores.	
<b>Produto:</b>	Documento de especificação de requisitos, regras e indicadores	
<b>Critério de complexidade:</b>	Requisito ou indicador	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	Até 5 requisitos ou indicadores	4
Média	De 6 a 10 requisitos ou indicadores	8
Alta	De 11 a 15 requisitos ou indicadores	16
Muita alta	Acima de 15 requisitos ou indicadores	24

ATIVIDADE:	EFETUAR LEVANTAMENTO DE CONSULTAS E RELATÓRIOS	
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir das necessidades de negócio das áreas gestoras realizar levantamento de consultas e relatórios	
<b>Produto:</b>	Especificação da consulta ou relatório	



<b>Critério de complexidade:</b>	<b>OLAP/APR</b> = $[(\text{fonte} * 1) + (\text{regras\_negocio} * 2) + (\text{mapeamento} * 1) + (\text{publicação} * 2) + (\text{objetos publicação} * 3)] / 9$						
	<b>Complex. camada semântica</b>	<b>Nota</b>	<b>Fontes (Peso 1)</b>	<b>Regras (Peso 2)</b>	<b>Mapeamento (Peso 1)</b>	<b>Publicação (Peso 2)</b>	<b>Objs. de publicação (Peso 3)</b>
	Alta	3	Acima de 10 origens	Acima de 10 regras	Acima de 10 transformações	Internet + painel e/ou mais meios	Plugins adicionais
	Média	2	Entre 3 e 9 origens	Entre 4 e 9 regras	Até 10 transformações	Painel e <i>report mail</i>	Tabelas + gráficos dinâmicos
	Baixa	1	Até 3 origens	Abaixo de 4 regras	Direto	Apenas painel	Tabelas + gráficos
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>					<b>UST</b>	
Baixa	De 0 a 1.0					4	
Média	De 1.1 a 2.0					8	
Alta	De 2.1 a 3.0					16	

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>REALIZAR MAPEAMENTO DE ORIGEM X DESTINO DE DADOS</b>	
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir dos requisitos e necessidades de informação efetuar mapeamento de origem x destino dos dados	
<b>Produto:</b>	Documento de mapeamento de origem destino	
<b>Critério de complexidade:</b>	Requisito ou indicador	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 5 requisitos ou indicadores	4
Média	De 6 a 10 requisitos ou indicadores	8
Alta	De 11 a 15 requisitos ou indicadores	16
Muita alta	Acima 15 requisitos ou indicadores	24

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>ELABORAR MODELO DIMENSIONAL</b>	
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir do levantamento dos indicadores e necessidade de negócio elaborar o modelo dimensional. A partir das regras de negócio e dos indicadores e métricas elaborar o modelo de dados multidimensional em ferramenta <i>Case</i> e atualizar repositório central de metamodelos.	
<b>Produto:</b>	Modelo dimensional	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tabela (dimensão ou fato)	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 5 tabelas	4



Média	De 6 a 10 tabelas	8
Alta	De 11 a 15 tabelas	16
Muita alta	Acima de 15 tabelas	24

ATIVIDADE:		ELABORAR DOCUMENTO DE ARQUITETURA DA SOLUÇÃO DE BI
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir nas necessidades de negócio e indicadores elaborar documento de arquitetura da solução contendo fluxos lógicos de carga, regras, controles e automação.	
<b>Produto:</b>	Documento de arquitetura da solução de BI	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	-----	8

ATIVIDADE:		ESPECIFICAR E IMPLANTAR PROJETO FÍSICO DO BANCO DE DADOS ETL
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir do modelo multidimensional e métricas e indicadores construir estruturas físicas de banco de dados.	
<b>Produto:</b>	Projeto físico do banco de dados criado	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	-----	8

ATIVIDADE:		ESPECIFICAÇÃO DE MAPAS DE ETL			
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir do modelo multidimensional, projeto físico do banco de dados relacional/multidimensional, regras de negócio, métricas e indicadores especificar rotinas e mapas de ETL de FATOS e DIMENSÕES.				
<b>Produto:</b>	Especificação do ETL (fato ou dimensão)				
<b>Critério de complexidade:</b>	$ETL\_DIMENSÃO = [(Qt\_fonte*1) + (Qt\_regras\_negocio*2) + (Qt\_registros*1) + (Tp\_automação*3)] / 7$ $ETL\_FATO = [(Qt\_fonte*1) + (Qt\_regras\_negocio*2) + (Qt\_registros*1) + (Tp\_automação*3)] / 7$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Qt_fonte = quantidade de tabelas fontes de dados</li><li>- Qt_regras_negocio = quantidade de regras de negócio</li><li>- Qt_registros= quantidade de registros</li><li>- Tp_automação = tipo de automação ETL (apenas automática, paralela ou sequencial, paralela + sequencial)</li></ul>				
	<b>Complex. camada semântica</b>	<b>Nota</b>	<b>Fonte de dados</b> (Peso 1)	<b>Regras negócio</b> (Peso 2)	<b>Registros lidos</b> (Peso 1)



	Alta	3	Acima de 10 fontes	Acima de 10 regras	Acima de 10 milhões	Paralela + sequenciada
	Média	2	Entre 3 e 9 fontes	Entre 4 e 9 regras	Entre 500 mil e 10 milhões	Paralela ou sequencial
	Baixa	1	Até 3 fontes	Abaixo de 4 regras	Abaixo de 500 mil	Apenas automática
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>					<b>UST</b>
Baixa	De 0.0 a 1.0					2
Média	De 1.1 a 2.0					4
Alta	De 2.1 a 3.0					6
Muita alta	Acima de 3.0					8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>CONSTRUIR ETL DE FATOS E DIMENSÕES</b>					
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir da especificação do ETL e projeto físico do banco de dados construir rotina e/ou mapas em ferramenta de ETL para carga em dimensões.					
<b>Produto:</b>	Rotina e/ou mapas de ETL de fatos ou dimensões					
<b>Critério de complexidade:</b>	$\text{ETL\_DIMENSÃO} = [(Qt\_fonte*1) + (Qt\_regras\_negocio*2) + (Qt\_registros*1) + (Tp\_automação*3)] / 7$ $\text{ETL\_FATO} = [(Qt\_fonte*1) + (Qt\_regras\_negocio*2) + (Qt\_registros*1) + (Tp\_automação*3)] / 7$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qt_fonte = quantidade de tabelas fontes de dados</li> <li>- Qt_regras_negocio = quantidade de regras de negócio</li> <li>- Qt_registros= quantidade de registros</li> <li>- Tp_automação = tipo de automação ETL (apenas automática, paralela ou sequencial, paralela + sequencial)</li> </ul>					
	<b>Complex. camada semântica</b>	<b>Nota</b>	<b>Fonte de dados (Peso 1)</b>	<b>Regras negócio (Peso 2)</b>	<b>Registros lidos (Peso 1)</b>	<b>Tipo de automação (Peso 3)</b>
	Alta	3	Acima de 10 fontes	Acima de 10 regras	Acima de 10 milhões	Paralela + sequenciada
	Média	2	Entre 3 e 9 fontes	Entre 4 e 9 regras	Entre 500 mil e 10 milhões	Paralela ou sequencial
	Baixa	1	Até 3 fontes	Abaixo de 4 regras	Abaixo de 500 mil	Apenas automática
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>					<b>UST</b>
Baixa	De 0.0 a 1.0					2
Média	De 1.1 a 2.0					4
Alta	De 2.1 a 3.0					6



Muita alta	Acima de 3.0	8
------------	--------------	---

ATIVIDADE:	MANTER MAPAS DE ETL (FATOS E DIMENSÕES) – SUSTENTAÇÃO						
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir da especificação do ETL e projeto físico do banco de dados manter (alterar, excluir, incluir) rotinas e/ou mapas em ferramenta de ETL para carga em dimensões.						
<b>Produto:</b>	Rotina e/ou mapas de ETL de dimensão						
<b>Critério de complexidade:</b>	ETL manutenção evolutiva e/ou corretiva de fatos ou dimensões						
	$ETL\_SUSTENTAÇÃO = [(complexidade\_carga*3) + (documentação\_processo*2) + (ambiente\_execução*3) + (tp\_implementação*3) + (tp\_atendimento*3)] / 14$						
	<b>Complexidade e sustentação – ETL</b>	<b>Nota</b>	<b>Tempo de atendimento</b> (Peso 3)	<b>Complexidade da carga</b> (Peso 3)	<b>Documentação do processo</b> (Peso 2)	<b>Ambiente de execução</b> (Peso 3)	<b>Implementação</b> (Peso 3)
	Alto	3	Acima de 15h	Alta	Inexistente	Produção	OW B + PL- SQL
	Médio	2	de 5h a 15h	Média	Documentação parcial	Interno	OWB
Baixo	1	Até 5h	Baixa	Possui documentação completa	Manual	ODI	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>					<b>UST</b>	
Baixa	De 0.0 a 1.0					8	
Média	De 1.1 a 2.0					16	
Alta	De 2.1 a 3.0					24	
Muita alta	Acima de 3.0					32	

ATIVIDADE:	EXECUTAR CARGA DE DADOS	
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir das rotinas e mapas de ETL construídos executar o fluxo de carga das dimensões e fatos (inicial ou incremental) no <i>Datamart</i> e/ou <i>Datawarehouse</i> .	
<b>Produto:</b>	Banco de dados ( <i>Datamart</i> ou <i>Datawarehouse</i> ) atualizado	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	----	4

ATIVIDADE:	ESPECIFICAR OLAP/CAMADA DE APRESENTAÇÃO
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir das necessidades de negócio e indicadores e métricas, especificar camada de apresentação e consultas OLAP.



<b>Produto:</b>	Documento de especificação de consultas/relatório/painel OLAP e/ou camada de apresentação						
<b>Critério de complexidade:</b>	Consulta/Relatório						
	$OLAP/APR = [(fonte*1) + (regras\_negocio*2) + (mapeamento*1) + (publicação*2) + (objetos\_apresentação*3)] / 9$						
	Onde: - Fonte = quantidade de tabelas fontes de dados - Regras de negócio = quantidade de regras de negócio - Mapeamento = quantidade de transformações e mapeamento na camada semântica - Publicação = tipo de publicação da consulta (apenas painel/página painel + mail, internet + painel e/ou + meios) - Objeto Apresentação = tipo de objetos para publicação (Tabelas + gráficos, tabelas + gráficos dinâmicos, <i>plugins</i> adicionais)						
	<b>Complexidade e de camada semântica</b>	<b>Nota</b>	<b>Fontes (Peso 1)</b>	<b>Regras de Negócio (Peso 2)</b>	<b>Mapeamento (Peso 1)</b>	<b>Publicação (Peso 2)</b>	<b>Objetos de Apresentação (Peso 3)</b>
	Alto	3	Acima de 10 origens	Acima de 10 regras	Acima de 10 transformações	Internet + painel e/ou mais meios	<i>Plugins</i> adicionais
Médio	2	De 3 a 9 origens	Entre 4 e 9 regras	Até 10 transformações	Painel e <i>report mail</i>	Tabelas + gráficos dinâmicos	
Baixo	1	Até 3 origens	Abaixo de 4 regras	Direto	Apenas painel	Tabelas + gráficos	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>						<b>UST</b>
Baixa	De 0.0 a 1.0						2
Média	De 1.1 a 2.0						4
Alta	De 2.1 a 3.0						6
Muita alta	Acima de 3.0						8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>CONSTRUIR OLAP/CAMADA DE APRESENTAÇÃO</b>
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir da especificação da consulta OLAP e camada de apresentação, construir camada semântica, painéis, página/relatórios em ferramentas OLAP e de apresentação.
<b>Produto:</b>	Consulta/Relatório/Painel construído



Critério de complexidade:	Consulta/Relatório						
	$OLAP/APR = [(fonte*1) + (regras\_negocio*2) + (mapeamento*1) + (publicação*2) + (objetos\_apresentação*3)] / 9$						
	Onde: - Fonte = quantidade de tabelas fontes de dados - Regras de negócio = quantidade de regras de negócio - Mapeamento = quantidade de transformações e mapeamento na camada semântica - Publicação = tipo de publicação da consulta (apenas painel/página, painel + mail, internet + painel e/ou + meios) - Objeto Apresentação = tipo de objetos para publicação (Tabelas + gráficos, tabelas + gráficos dinâmicos, <i>plugins</i> adicionais)						
	Complexidade de de camada semântica	Nota	Fontes (Peso 1)	Regras de negócio (Peso 2)	Mapeamento (Peso 1)	Publicação (Peso 2)	Objetos de Apresentação (Peso 3)
	Alto	3	Acima de 10 origens	Acima de 10 regras	Acima de 10 transformações	Internet + painel e/ou mais meios	<i>Plugins</i> adicionais
Médio	2	De 3 a 9 origens	Entre 4 e 9 regras	Até 10 transformações	Painel e <i>report mail</i>	Tabelas + gráficos dinâmicos	
Baixo	1	Até 3 origens	Abaixo de 4 regras	Direto	Apenas painel	Tabelas + gráficos	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>					<b>UST</b>	
Baixa	De 0.0 a 1.0					8	
Média	De 1.1 a 2.0					16	
Alta	De 2.1 a 3.0					24	
Muita alta	Acima de 3.0					32	

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>SUSTENTAÇÃO - MANTER OLAP/CAMADA DE APRESENTAÇÃO</b>
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir da especificação da consulta OLAP e camada de apresentação, manter, alterar, corrigir camada semântica, painéis, página/relatórios em ferramentas OLAP e de apresentação.
<b>Produto:</b>	Consulta/Relatório/Painel atualizado
<b>Critério de complexidade:</b>	Consulta/Relatório $OLAP/APRESENTAÇÃO\_SUSTENTAÇÃO = [(complexidade\_consulta*3) + (documentação*2) + (ambiente*1) + (tp\_implementação*3)] / 9$



Complexidade Sustentação - camada semântica	Nota	Tempo de atend. (Peso 3)	Complex. da consulta (Peso 3)	Documentação do processo (Peso 2)	Ambiente de execução (Peso 1)	Implementação (Peso 3)
Alto	3	até 5h	Alta	Inexistente	Produção	Todos juntos
Médio	2	de 5h a 15h	Média	Documentação parcial	Sead	Apex e/ou OBIEE e/ou BI <i>Publisher</i>
Baixo	1	Acima de 15h	Baixa	Possui documentação completa	Manual	OBIEE ou BI <i>Publisher</i>
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE					UST
Baixa	De 0.0 a 1.0					2
Média	De 1.1 a 2.0					4
Alta	De 2.1 a 3.0					6
Muita alta	Acima de 3.0					8

ATIVIDADE:	GERAR CONSULTAS AD-HOC (OLAP)						
<b>Descrição da atividade:</b>	A partir de registro de solicitação de informações, construir painéis, relatórios/planilhas com informações gerenciais.						
<b>Produto:</b>	Painel ou planilha ou relatório						
<b>Critério de complexidade:</b>	<p>Consulta/Relatório</p> <p><b>OLAP/APR</b> = [(fonte*1) + (regras_negocio*2) + (mapeamento*1) + (publicação*2) + (objetos publicação*3)] / 9</p> <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonte = quantidade de tabelas fontes de dados</li> <li>- Regras de negócio = quantidade de regras de negócio</li> <li>- Mapeamento = quantidade de transformações e mapeamento na camada semântica</li> <li>- Publicação = tipo de publicação da consulta (apenas painel/página, painel+<i>mail</i>, internet+painel e/ou + meios), (sempre valor 1, pois não tem publicação)</li> <li>- Objeto Publicação = tipo de objetos para publicação (Tabelas+gráficos, Tabelas + gráficos dinâmicos, <i>plugins</i> adicionais) (sempre valor 1, pois não tem publicação)</li> </ul>						
Complexidade de camada semântica	Nota	Fontes (Peso 1)	Regras (Peso 2)	Mapeamento (Peso 1)	Publicação (Peso 2)	Objetos de Apresentação (Peso 3)	
Alto	3	Acima de 10 origens	Acima de 10 regras	Acima de 10 transformações	Internet + painel e/ou mais meios	<i>Plugins</i> adicionais	
Médio	2	De 3 a 9 origens		Até 10 transformações	Painel e <i>report mail</i>	Tabelas + gráficos dinâmicos	



				Entre 4 e 9 regras			
	Baixo	1	Até 3 origens	Abaixo de 4 regras	Direto	Apenas painel	Tabelas + gráficos
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>						<b>UST</b>
Baixa	De 0.0 a 1.0						8
Média	De 1.1 a 2.0						16
Alta	De 2.1 a 3.0						24
Muita alta	Acima de 3.0						32

ATIVIDADE:	CUSTOMIZAR FERRAMENTA DE APOIO BI/DW	
<b>Descrição da atividade:</b>	Construir rotinas de apoio aos processos de DW/BI, configurar ferramentas de apoio aos projetos de DW/BI.	
<b>Produto:</b>	Produto customizado e documentado	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	-----	8

ATIVIDADE:	ADMINISTRAR REPOSITÓRIO DE METADADOS DE FERRAMENTA BI/DW	
<b>Descrição da atividade:</b>	Administrar repositório de metadados das ferramentas pertinentes aos projetos de DW/BI.	
<b>Produto:</b>	Ferramenta ajustada/configurada	
<b>Critério de complexidade:</b>	Tipo de atividade	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Administração de usuários, projetos e atividades correlatas	2
Alta	Aplicação de atualizações e configurações complexas	8

ATIVIDADE:	INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE FERRAMENTAS E AMBIENTE DE BI/DW	
<b>Descrição da atividade:</b>	Instalar e configurar ferramentas de apoio ao processo e atividades de DW/BI.	
<b>Produto:</b>	Relatório de procedimentos realizados	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	



COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	-----	8

ATIVIDADE:	ELABORAR E EXECUTAR O PLANO DE TESTE PARA PROCESSO DE CARGA E INDICADORES	
Descrição da atividade:	Elaborar plano de teste para conferir processo de carga e indicadores.	
Produto:	Documento de plano de teste e execução do teste	
Critério de complexidade:	Registro de solicitação	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	-----	8

ATIVIDADE:	GERAR DOCUMENTO DE PRODUTO					
Descrição da atividade:	Construir documentação do produto					
Produto:	Manual do produto					
Critério de complexidade:	$OLAP/APR = 0,4 * [(fonte*1) + (regras\_negocio*2) + (publicação*2) + (objetos\_apresentação*3)] / 9$					
	Onde: - Fonte = quantidade de tabelas fontes de dados - Regras de negócio = quantidade de regras de negócio - Publicação = tipo de publicação da consulta (apenas painel/página, painel+ <i>mail</i> , internet+painel e/ou + meios) - Objeto Apresentação = tipo de objetos para publicação (Tabelas+gráficos, tabelas+gráficos dinâmicos, <i>plugins</i> adicionais)					
	Complexidade de camada semântica	Nota	Fontes (Peso 1)	Regras (Peso 2)	Publicação (Peso 2)	Objetos de Apresentação (Peso 3)
	Alto	3	Acima de 10 origens	Acima de 10 regras	Internet + painel e/ou mais meios	<i>Plugins</i> adicionais
	Médio	2	De 3 a 9 origens	Entre 4 e 9 regras	Painel e <i>report mail</i>	Tabelas + gráficos dinâmicos
Baixo	1	Até 3 origens	Abaixo de 4 regras	Apenas painel	Tabelas + gráficos	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE					UST
Baixa	De 0.0 a 1.0					3
Média	De 1.1 a 2.0					6
Alta	De 2.1 a 3.0					9



Muita alta	Acima de 3.0	12
Obs.: Deflator de atualização de 40%.		

ATIVIDADE:	MANTER DOCUMENTO DE APOIO ÀS SOLUÇÕES DE <i>BUSINESS INTELLIGENCE</i> E <i>DATAWAREHOUSE</i>	
Descrição da atividade:	Atualização de documentos de apoio as atividades de <i>Business Intelligence</i> .	
Produto:	Requisito ou indicador	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Baixa	----	2

#### 4.4.2.2.6. Implementação do Novo Processo e Realização da Operação Assistida

ATIVIDADE:	AUXILIAR NO ACOMPANHAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO PROCESSO	
Descrição:	Apoiar a entrada em produção e a execução dos processos definidos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Produto:	Relatório de acompanhamento e implementação dos novos processos detalhando as melhorias e ajustes identificados;	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	----	8

ATIVIDADE:	APOIAR O MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE ANDAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS	
Descrição:	Acompanhamento por meio de operação assistida a realização das melhorias e resultados esperados.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Produto:	Relatório de acompanhamento da demanda.	
Critério de Complexidade:	Único	
complexidade: COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	----	8

ATIVIDADE:	AUXILIAR NO CADASTRO, DESENVOLVIMENTO, DISSEMINAÇÃO E REVISÃO DA VISÃO ESTRATÉGICA E MISSÃO NA SOLUÇÃO	
Descrição:	Participar por meio de operação assistida do desenvolvimento e revisão da visão estratégica sua integração com a solução.	



<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único com experiência consolidada na solução	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Alta	----	24

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>AUXILIAR NO CADASTRO, MANUTENÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>Descrição:</b>	Auxiliar no cadastro, manutenção e acompanhamento dos Objetivos Estratégicos.	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Relatório de acompanhamento da demanda.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	----	8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>ELABORAR UMA ESTRATÉGIA PARA O CADASTRO DOS PROJETOS/AÇÕES E RELACIONÁ-LOS AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>Descrição:</b>	Auxiliar por meio de operação assistida a elaboração estratégica para cadastramento dos projetos/ações.	
<b>Tipo da demanda:</b>	Projeto	
<b>Produto:</b>	Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Média	---	8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>MANTER OS PROJETOS/AÇÕES ATUALIZADOS E ACOMPANHAR ESSA ATUALIZAÇÃO JUNTOS AS ÁREAS DE NEGÓCIO; ROTINA</b>	
<b>Descrição:</b>	Auxiliar na atualização das informações dos projetos e acompanhar as áreas do negócio na atualização e manutenção das informações	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Atualização dos Projetos; Relatório de acompanhamento dos projetos.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de projetos acompanhados	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 10 projetos	8
Média	De 10 a 20 projetos	16



Alta	De 20 a 30 projetos	24
Muito alta	Acima de 30 projetos	32

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>REALIZAR A CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO EM MOMENTO POSTERIOR À IMPLANTAÇÃO COM A INCLUSÃO DE NOVAS INFORMAÇÕES INERENTES AO PROCESSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO</b>	
<b>Descrição:</b>	Efetuar configuração na solução de acordo com as necessidades dos projetos e do planejamento.	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Relatório de configurações na solução.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de configurações	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 2 configurações	4
Média	De 3 a 5 configurações	8
Alta	De 6 a 10 configurações	16
Muito alta	Acima de 10 configurações	24

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>ATUAR JUNTO AS ÁREAS DE NEGÓCIO NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROJETOS E NA CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E MONTAGEM DE RELATÓRIOS DE DESEMPENHO FÍSICO E FINANCEIRO ESTRATÉGICO</b>	
<b>Descrição:</b>	Atuar junto as áreas de negócio na identificação dos projetos e na consolidação das informações e montagem de relatórios de desempenho físico e financeiro	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Relatório de Desempenho Físico dos projetos Relatório de Desempenho Financeiro dos projetos	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de Projetos acompanhados para consolidação de informações.	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 10 projetos	4
Média	De 10 a 20 projetos	8
Alta	De 20 a 30 projetos	16
Muito alta	Acima de 30 projetos	24

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>OPERAÇÃO ASSISTIDA A SERVIDORES DOS ÓRGÃOS NO CADASTRO DE PROJETOS, SUBPROJETOS, ATIVIDADES, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, METAS ESTRATÉGICAS E AÇÕES</b>	
<b>Descrição:</b>	Auxiliar por meio de operação assistida no cadastro de projetos, subprojetos, atividades, objetivos estratégicos, metas estratégicas e ações	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	



<b>Produto:</b>	Documentação do acompanhamento realizado	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	---	8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>AUXILIAR VIA APLICAÇÃO NA CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO OU CRIAÇÃO DE RELATÓRIOS E PAINÉIS DE INFORMAÇÃO QUE NÃO IMPLIQUEM NA NECESSIDADE DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES</b>	
<b>Descrição:</b>	Auxiliar via aplicação na customização da solução ou criação de relatórios e painéis de informação que não impliquem na necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Customizações efetuadas	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de customizações	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 2 customizações	8
Média	De 3 a 5 customizações	16
Alta	De 6 a 10 customizações	24
Muito alta	Acima de 10 customizações	32

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>APOIO TÉCNICO NO USO DE FUNCIONALIDADES NOVAS OU AVANÇADAS DA SOLUÇÃO</b>	
<b>Descrição:</b>	Apoio técnico no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução com explicações e auxílio no entendimento da aplicação da nova funcionalidade.	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Documentação gerada ou atualizada com o procedimento realizado.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	---	8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>REALIZAR A TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO A PARTIR DAS ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA</b>	
<b>Descrição:</b>	Realizar a transferência de conhecimento a partir das atualizações do sistema	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Ata de participação na reunião de disseminação do conhecimento.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	



COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	---	16

ATIVIDADE:	AUXILIAR NA CONSTRUÇÃO DOS MODELOS E DE PROCESSOS DE TRABALHO PARA USO DA SOLUÇÃO NO ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO ÓRGÃO	
<b>Descrição:</b>	Definição dos modelos e de processos de trabalho para uso da solução para o acompanhamento do Planejamento Estratégico do órgão;	
<b>Tipo da demanda:</b>	Projeto	
<b>Produto:</b>	Documento do processo de trabalho para reunião de monitoramento	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Alta	---	24

ATIVIDADE:	EXPLORAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE USO DA SOLUÇÃO NAS ÁREAS DE NEGÓCIO	
<b>Descrição:</b>	Identificação dos cenários de trabalho para exploração de oportunidades de uso da solução nas áreas de negócio;	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Relatório de acompanhamento da demanda.	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	---	16

ATIVIDADE:	APOIAR NA MONTAGEM DA REUNIÃO DE MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
<b>Descrição:</b>	Apoiar na montagem da reunião de monitoramento do Planejamento Estratégico e zelar para que os usuários tenham completeza e qualidade no preenchimento das informações no sistema	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Relatório de acompanhamento da demanda. Ata de reunião que identifique participação	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	UST
Média	---	16

ATIVIDADE:	ACOMPANHAR REUNIÃO DE MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
------------	---	--



<b>Descrição:</b>	Acompanhar o CONTRATANTE na reunião de Monitoramento do Planejamento Estratégico e proceder com emissão da Ata e anotação de pendências, providências a serem tomadas e envio de mensagens a serem disseminadas e efetuadas pelos usuários do sistema;	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Ata de reunião que identifique participação	
<b>Critério de complexidade:</b>	Único	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	---	8

<b>ATIVIDADE:</b>	<b>APOIAR NA CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS</b>	
<b>Descrição:</b>	Apoiar na configuração de relatórios gerenciais com as informações dos projetos, status, gráficos de desempenho.	
<b>Tipo da demanda:</b>	Rotineira	
<b>Produto:</b>	Relatórios Gerados	
<b>Critério de complexidade:</b>	Quantidade de relatórios	
<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE</b>	<b>UST</b>
Baixa	Até 5 intervenções	8
Média	De 5 a 10 intervenções	16
Alta	De 10 a 20 intervenções	24
Muito alta	Acima de 20 intervenções	32

#### **4.4.2.2.7. Regras, Indicadores e Índices de Nível de Serviço:**

4.4.2.2.7.1. Os níveis de atendimento dos serviços serão mensurados com base nos índices descritos na tabela a seguir. A recorrência de descumprimento dos níveis pactuados causará, a critério da CONTRATANTE, a notificação de inexecução parcial dos serviços prestados. A falta de resposta adequada, quanto ao reestabelecimento dos níveis pactuados, facultará a notificação de inexecução total;

4.4.2.2.7.2. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível máximo esperado;

#### **4.4.2.2.7.3. ANS para o Contrato:**

4.4.2.2.7.3.1. Indicador 01: Indicador de Ordens de Serviços Executadas no Prazo (IOSEP)



INDICADOR	INDICADOR DE ORDENS DE SERVIÇOS EXECUTADAS NO PRAZO (IOSEP)
Descrição	Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Relatório de Ordens de Serviço Executadas, gerado por ferramenta de gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE. Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da CONTRATADA ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.
Fórmula de Cálculo / Aferição	$IOSEP = (TM / TE) * 10$ IOSEP = Índice de Ordens de Serviços Executadas no Prazo. TM = Tempo máximo de resolução (em dias corridos). TE = Tempo efetivo de resolução (em dias corridos).
Níveis Mínimos Exigidos	IOSEP Desejável: Maior ou igual a 10 (dez). IOSEP Aceitável: De 7 (sete) a 9 (nove). IOSEP Inaceitável: 6 (seis) ou inferior.
Glosa	IOSEP Desejável: Nenhuma. IOSEP Aceitável: Advertência. IOSEP Inaceitável: glosa de 2% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.
Observações	Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas ou aprovadas pela CONTRATANTE. Caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antiga e o prazo e quantidade produtos novos.
	A CONTRATANTE elaborará em conjunto com a CONTRATADA um catálogo de serviço que servirá de base para estimativa de tempo para cada produto.  Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias a CONTRATANTE poderá proceder análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor. A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega da OS deverão ser submetidas para apreciação da CONTRATANTE que poderá acatar ou não a solicitação.  No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela CONTRATANTE, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantida ao inicialmente previsto.  Caso a justificativa seja aceita pela CONTRATANTE, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

#### 4.4.2.2.7.3.2. Indicador 02: Índice de chamados reabertos (ICR):

INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADOS REABERTOS (ICR)
Descrição	Caso o Chamado seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será aberto um novo chamado vinculado ao chamado anterior. O novo chamado terá novo prazo conforme o estabelecido para o primeiro chamado.



Instrumento de Medição	Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE. Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da CONTRATADA ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.
Níveis Mínimos Exigidos	ICR Desejável: Nenhuma. ICR Aceitável: 2 (duas) reabertura. ICR Inaceitável: Acima de 2(duas) reabertura.
Glosa	ICR Desejável: Nenhuma. ICR Aceitável: Advertência ICR Inaceitável: glosa de 2% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.

#### 4.4.2.2.7.3.3. Indicador 03: Índice de Objetos Recusados (IOR):

INDICADOR	ÍNDICE DE OBJETOS RECUSADOS (IOR)
Descrição	<p>Indicador de qualidade sobre os objetos entregues pela CONTRATADA.</p> <p>A recusa de um objeto solicitado por meio de uma OS, será adotada caso este apresente algumas das seguintes falhas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Não esteja devidamente disponível para uso;</li><li>- Não apresente informações verdadeiras;</li><li>- Não esteja de acordo com a proposta de atendimento assinada pela CONTRATANTE; - Não seja entregue toda documentação listada neste TR.</li></ul> <p>A CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, poderá acrescentar ou retirar características que sejam itens de avaliação para aprovação ou reprovação dos objetos entregues.</p>
Instrumento de Medição	<p>Relação dos objetos entregues pela CONTRATADA, contendo o número da OS, descrição do objeto, se aceito ou não, e o responsável da CONTRATANTE pela homologação.</p> <p>Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da CONTRATADA ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.</p>
Fórmula de cálculo	<p><math>IOR = NOR / NOE</math> IOR = Índice de objetos recusados NOR = Número de objetos recusados NOE = Número de objetos entregues</p>
Níveis Mínimos Exigidos	<p>IOR Desejável: 0,0. IOR Aceitável: Acima de 0,0 a 0,2. IOR Recusável: Acima de 0,2 a 0,5. IOR Inaceitável: Acima de 0,5.</p>



Glosa	IOR Desejável: 0,0. IOR Aceitável: glosa de 1% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE. IOR Recusável: glosa de 2,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE. IOR Inaceitável: glosa de 5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.
Observações	1) As faixas de ajuste serão aplicadas imediatamente após a emissão do Termo de Aceite Definitivo e após o aceite de todos os objetos, ou seja, a mediação será realizada quando da primeira entrega e o mesmo objeto não pode ser contado mais de uma vez. 2) As partes, de acordo com as características e contexto dos vícios de qualidade, negociarão quais serão considerados como recusas, com o objetivo de evitar que simples erros de português, por exemplo, sejam tratados como recusa. 3) Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias, a CONTRATANTE poderá proceder a análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor.

4.4.2.2.7.3.4. Indicador 04: Índice de Cumprimento dos Prazos de Início do Serviço e Instalações:

INDICADOR	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE INÍCIO DO SERVIÇO E INSTALAÇÕES.
Descrição	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estipulados neste Termo e no Contrato, para início da prestação dos serviços.
Glosa	0,1% (um por cento) do valor das Ordens de Serviços abertas no mês corrente, para cada dia de atraso no prazo não cumprido pela CONTRATADA.
Observações	A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista.  A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega do serviço deverão ser submetidas para apreciação da CONTRATANTE que poderá acatar ou não a solicitação.  No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela CONTRATANTE, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantida ao inicialmente previsto.  Caso a justificativa seja aceita pela CONTRATANTE, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

## 4.5. SERVIÇO DE TREINAMENTO NA ÁREA DE INFORMÁTICA DO TIPO PLATAFORMA TARGET

4.5.1. Os serviços de treinamento e certificações profissionais visam garantir a capacitação da equipe da organização e a criação de um mecanismo que possibilite a replicação e a popularização de conhecimento dentro dela;



**4.5.2.** A CONTRATADA deverá oferecer treinamentos da solução para a formação de usuários/multiplicadores que possibilite a configuração, gerência, manutenção, operação e uso eficiente do sistema;

**4.5.3.** A CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite do Treinamento em até 05 (cinco) dias úteis após a conclusão do referido treinamento;

**4.5.4.** A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento do software e de todas as novas melhorias à equipe técnica da CONTRATANTE através de treinamento sobre a utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema;

**4.5.5.** A CONTRATADA deverá satisfazer às seguintes exigências para os treinamentos de usuários:

4.5.5.1. O treinamento deverá ser ministrado de maneira remota, através de videoconferência a ser realizada em plataforma acordada entre as partes, contemplando a utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema, observando as normas e procedimentos da CONTRATANTE;

4.5.5.2. Para execução do treinamento, este deverá possuir uma carga horária de 8 (oito) horas e cada turma deverá ser formada de no máximo 10 (dez) alunos;

4.5.5.3. A CONTRATADA arcará com todas as despesas necessárias, tais como transporte, hospedagem e diárias dos instrutores, material didático (digital e impresso), e demais gastos para a execução do treinamento;

4.5.5.4. À CONTRATANTE fica resguardado o direito de acompanhar o treinamento;

4.5.5.5. O Programa ou conteúdo programático, datas e horários serão propostos pela CONTRATADA e deverão ser aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a disponibilidade do pessoal desta;

4.5.5.6. A CONTRATADA deverá indicar os recursos necessários à realização do treinamento (configuração mínima dos equipamentos, recursos audiovisuais etc.) com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de sua realização, que serão disponibilizados pela CONTRATANTE;

4.5.5.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais capacitados no software para a função de instrutores dos treinamentos.

## 5. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

A proposta precisa conter os dados abaixo, o que inclui o uso da tabela para melhor identificar os serviços técnicos em torno da sustentação da Plataforma Target.

- Razão Social:
- CNPJ:
- Endereço:
- Telefone:
- E-mail:
- Agência e Conta Bancária:
- Nome do Representante Legal:
- Validade da Proposta mínimo: 60 dias



Item	Serviços	Unid.	QTD	Valor Unitário / Mensal	Valor Total / Anual
1	Serviço de Suporte Técnico	Suporte ou UST	12 meses		
2	Serviço de Implantação	Implantação ou UST	1		
4	Serviço de Desenvolvimento e evolução	Horas ou UST	420		
5	Serviços de treinamento	Turma ou UST	6		
				Total Mensal	Total Geral

## 6. TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo I-C), e será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos;

Ademais, a CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

Belém/PA, 09 de agosto de 2022.

ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO



**ANEXO I-A**  
**FUNCIONALIDADES PLATAFORMA TARGET**

FUNCIONALIDADES	
MÓDULO	NOME
Planejamento da Estratégia	Mapa Estratégico HTML - Com a identidade visual do cliente
Planejamento da Estratégia	Mapa Estratégico Consolidado - Dinâmico
Planejamento da Estratégia	Navegação e Acompanhamento pela Estrutura Organizacional
Planejamento da Estratégia	Mapa de Grandes Eixos Customizado
Customizações Online da Plataforma	Páginas para as Secretarias/Departamentos
Indicadores	Indicadores de Resultado
Indicadores	Desdobramento dos Indicadores pela Estrutura Organizacional
Indicadores	Matriz de Indicadores
Gestão de Projetos	Quadro Estratégico de Projetos e Indicadores
Gestão de Projetos	Relatórios Gerenciais
Gestão de Projetos	Relatórios Dinâmicos no Gerenciador de Projetos
Produtividade	Módulo de Mapas Mentais
Customizações Online da Plataforma	Configuração de Páginas
Encaminhamentos, Projetos e Indicadores	Central de Notificações
Gestão de Projetos	Consulta Rápida Dinâmica
Gestão de Projetos	Gerenciamento dos Níveis de Informação
Gestão de Projetos	Publicadores dos Níveis de Informação
Gestão de Projetos	Registro de Atividades - LOG
Gestão de Projetos	Gráfico de Bloco
Gestão de Projetos	Gráfico de Bloco Detalhado
Gestão de Projetos	Gráfico de Bloco Agrupado
Gestão de Projetos	Gráfico de Cronograma
Gestão de Projetos	Gráfico de Gantt com Importação do Project
Gestão de Projetos	Gráfico de Diagrama
Gestão de Projetos	Propagação do Financeiro dos Projetos
Gestão de Projetos	Visualização da EAP do Projeto em formato WBS
Gestão de Projetos	Gestão de Notas Técnicas e Informações Adicionais
Gestão de Projetos	Gestão de Problemas com Fato Causa e Ação
Gestão de Projetos	Gestão de Riscos
Gestão de Projetos	Matriz de Riscos
Gestão de Projetos	Gestão de Localização Geográfica e Navegação Georreferenciada



Gestão de Projetos	Importação de KML customizado
Gestão de Projetos	Mapa da Regionalização para visão Geolocalizada.
Gestão de Projetos	Gráfico de evolução do projeto
Gestão de Projetos	Gestão Financeira Projeto (Orçado, Empenhado, Liquidado, Pago)
Encaminhamentos	Gestão de Encaminhamentos
Gestão de Projetos	Gestão de Imagens dos Projetos
Gestão de Projetos	Gestão de Documentos dos Projetos
Gestão de Projetos	Publicador de Imagem Mapeada com Links de acesso
Gestão de Projetos	Publicador de Imagem destaque
Gestão de Projetos	Publicador Versátil: Imagens, Vídeos, Dashboards e Relatórios do Gerenciador de Análise
Gestão de Projetos	Gestão de Providências
Gestão de Projetos	Gestão de Marcos Críticos
Gestão de Projetos	Gestão de Resultados
Gestão de Projetos	Minha Página com Gestão de Projetos e Indicadores
Customizações Online	Publicador de HTML customizado
Encaminhamentos	Quadro Kanban de Encaminhamentos
Customizações Online da Plataforma	Cadastros Auxiliares
Customizações Online da Plataforma	Construção de Campos dinâmicos
Reuniões	Gestão de Reuniões
Apresentações	Gestão de Apresentações
Gestão de Portfólios	Gestão de Portfólios
Gestão de Portfólios	Canvas Project Model
Offline	Gestão de Offline Geral da Plataforma
Offline	Gestão de Offline de Apresentação da Plataforma
Offline	Aplicativos para Geração de PDF das Apresentações.
Offline	Aplicativos para módulo de apresentação: IOS, Android e desktop
Customizações Online da Plataforma	Gerenciamento de Usuários
Customizações Online da Plataforma	Gestão de Permissões de Acesso - Módulo de Segurança.
Customizações Online da Plataforma	Personalização da Identidade Visual da Plataforma
Customizações Online da Plataforma	Personalização do Idioma e Nomenclaturas
Usabilidade	Edição Rápida no Gráfico de Bloco
Usabilidade	Inclusão de Imagens diretamente na página do Painel
Usabilidade	Inclusão de Arquivos diretamente na página do Painel
Usabilidade	Edição Rápida dos Riscos na Página do Painel
Usabilidade	Inclusão de Entidade em qualquer lugar do sistema: Botão Criar
Usabilidade	Inclusão de Indicador em qualquer lugar do sistema: Botão Criar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

---





## ANEXO I-C

### MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A <NOME DA CONTRATANTE>, instituição permanente de direito público interno, com sede em <ENDEREÇO>, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_, portador da C.I. nº \_\_\_\_\_, inscrito no CPF no nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado nesta capital, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

#### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, políticos, científicos, tecnológicos, militares e sociais, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

#### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações,



relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, Amostras e Provas de Conceitos de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Parágrafo Primeiro** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- I. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

- I. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros



eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III. Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- IV. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.



**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I. O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- III. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;
- V. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporadas a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Cláusula Oitava – DO FORO**

O CONTRATANTE elege o foro da cidade Palmas do Estado do Tocantins, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

<ASSINATURA DO CONTRANTANTE>

Nome/Matrícula

<ASSINATURA DO CONTRATADO>

Nome/Identificação