



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Diretoria de Tecnologia da Informação

Termo de Referência

Contratação de serviços técnicos especializados em desenvolvimento, manutenção e sustentação de softwares – de acordo com as especificações, as métricas e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação no Termo de Referência e em seus anexos, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados.

Brasília/DF, 28/08/2019 .

Seção I – Da definição do objeto e dos objetivos da contratação	1
1 Objeto da contratação	1
1.1 Descrição da solução	1
1.2 Justificativa da contratação	1
1.2.1 Cenário atual	2
1.2.2 Descrição das necessidades	2
1.2.3 Justificativa do volume a ser contratado	2
1.2.4 Alinhamento com as estratégias organizacionais	3
1.2.5 Alinhamento com leis, normas e regulamentos	3
2 Requisitos	4
2.1 Requisitos gerais	4
2.1.1 Requisitos legais	4
2.1.2 Requisitos de garantia e de manutenção.....	4
2.1.3 Requisitos de segurança da informação	5
2.1.4 Requisitos de arquitetura tecnológica	5
2.1.5 Requisitos sociais, culturais e ambientais.....	6
2.1.6 Requisitos de responsabilidade empresarial	6
2.2 Requisitos específicos	6
2.2.1 Requisitos de experiência profissional e formação da equipe	6
2.2.2 Requisitos temporais, de projeto, de implementação e de implantação	8
2.2.3 Requisitos de metodologia de trabalho.....	8
2.2.4 Requisitos de capacitação tecnológica	8
3 Responsabilidades das partes	9
3.1 Responsabilidades do contratante	9
3.2 Responsabilidades da contratada	9
Seção II – Da execução do objeto e da gestão do contrato	11
4 Modelo de execução	11
4.1 Vigência e alterações contratuais.....	11
4.1.1 Da vigência contratual.....	11
4.1.2 Das prorrogações.....	11
4.1.3 Do reajuste	11
4.1.4 Das alterações contratuais.....	11
4.2 Condições gerais de execução.....	11
4.2.1 Do local de execução	11
4.2.2 Dos prazos e horários de execução.....	11
4.2.3 Do preposto da contratada	12
4.2.4 Do período de implantação e adequação operacional.....	12
4.3 Métricas de dimensionamento de esforço, faturamento e modelo de remuneração	12
4.4 Critério de aceitação dos serviços.....	13
4.5 Metodologia de trabalho	13
4.6 Níveis mínimos de serviço exigidos	14
4.6.1 Indicadores de níveis de serviço	15
4.7 Procedimentos formais de interação e comunicação entre as partes	15
4.7.1 Da reunião inicial.....	15
4.7.2 Das reuniões técnicas periódicas	16
4.7.3 Do encaminhamento das demandas	16

4.7.4	Dos relatórios de serviço	17
4.7.5	Da transição contratual	17
4.7.6	Da continuidade da prestação dos serviços	18
5	Modelo de gestão do contrato.....	18
5.1	Monitoramento da execução contratual	18
5.1.1	Da fiscalização do contrato	18
5.1.2	Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade	18
5.1.3	Dos procedimentos administrativos de pagamento	19
5.2	Aplicação de instrumentos de medição de resultados	20
5.2.1	Da aplicação dos critérios de aceitação	20
5.2.2	Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento	20
5.2.3	Dos procedimentos de testes e inspeções	21
5.2.4	Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização	21
5.3	Sanções administrativas	21
5.3.1	Advertência	22
5.3.2	Multa	22
5.3.3	Suspensão temporária	24
5.3.4	Impedimento de licitar e contratar com a Administração	24
5.3.5	Declaração de inidoneidade.....	24
	Seção III – Da estimativa de preços e do orçamento.....	25
6	Estimativa de preços e adequação orçamentária	25
6.1	Estimativa de preços	25
6.2	Adequação orçamentária.....	25
	Seção IV – Da seleção do fornecedor.....	26
7	Natureza, regime de execução de critérios de seleção do fornecedor.....	26
7.1	Da natureza dos serviços	26
7.2	Do regime de execução	26
7.3	Dos critérios de seleção do fornecedor	27
7.3.1	Modalidade, tipo de licitação e critério de julgamento	27
7.3.2	Justificativa de não parcelamento do objeto	27
7.3.3	Critérios técnicos de habilitação	28
7.3.4	Critérios de julgamento	31
7.3.5	Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais	31
	Seção V – Das demais condições aplicáveis	32
8	Demais condições gerais.....	32
8.1	Da garantia contratual	32
8.2	Do provimento de recursos necessários à execução contratual.....	32
8.3	Da propriedade intelectual.....	32
8.4	Das condições de sigilo e segurança das informações	33
8.5	Da transferência de conhecimentos	33
8.6	Do encerramento contratual	33
8.7	Da participação de consórcios e cooperativas	34
8.8	Da aplicação de direitos de preferência	34
8.9	Da admissibilidade e dos limites de subcontratação.....	34
8.10	Das vedações expressas.....	35
8.11	Da alteração subjetiva	35
8.12	Dos casos omissos.....	35
9	Aprovação	36

Lista de Anexos

ANEXO A	Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Softwares	37
ANEXO B	Serviço de Sustentação de Softwares.....	48
ANEXO C	Modelo de Proposta de Preços	62
ANEXO D	Modelo de Ordem de Serviço	64
ANEXO E	Declaração de Vistoria ou Declaração de Opção de não Realização de Vistoria	65
ANEXO F	Declaração de Parentesco	66
ANEXO G	Declaração de Sustentabilidade Ambiental	67
ANEXO H	Acesso aos documentos complementares.....	68
ANEXO I	Termo de Compromisso de sigilo e segurança da informação.....	69
ANEXO J	Termo de Ciência Individual de sigilo e segurança da informação	72

Lista de Quadros

Quadro 1: Detalhamento do Objeto.....	1
Quadro 2: Volume e situação dos contratos atuais.....	2
Quadro 3: Estimativa anual de volume de serviços.....	2
Quadro 4: Histórico de quantidade de demandas (Referência: janeiro a Julho de 2019).	2
Quadro 5: Relação de indicadores de nível de serviço por Item.....	15
Quadro 6: Eventos de referência da transição contratual.....	17
Quadro 7: Relação de eventos de referência para aplicação da sanção de multa	23
Quadro 8: Estimativa de preços da contratação.....	25
Quadro 9: Detalhamento do orçamento estimado.	25
Quadro 10: Atividades de encerramento contratual.....	34



SEÇÃO I – DA DEFINIÇÃO DO OBJETO E DOS OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

1 Objeto da contratação

Contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento, manutenção e sustentação de soluções de software – de acordo com as especificações, as métricas e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação no Termo de Referência e em seus anexos – limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados.

QUADRO 1: DETALHAMENTO DO OBJETO.

OBJETO		Contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento, manutenção e sustentação de softwares – de acordo com as especificações, as métricas e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação no Termo de Referência e em seus anexos – limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados.					
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER CATMAT	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS (EM REAIS / POR ITEM)	
						UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	1	Serviço de desenvolvimento e manutenção de soluções de software	25917	PF (Ponto de Função)	35.000	R\$698,22	R\$24.437.700,00
	2	Serviço de sustentação de soluções de software	26000	PFS (Ponto de Função Sustentado)	1.400.000	R\$16,90	R\$23.660.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO:						R\$48.097.700,00	

1.1 Descrição da solução

A presente contratação visa a atender as necessidades da Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Sistemas da Diretoria de Tecnologia da Informação da Secretaria Executiva do Ministério da Educação, através do provimento de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de softwares cujos itens estão divididos da seguinte forma:

- ITEM 1:** serviços técnicos especializados de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*, na modalidade “fábrica de *software*”, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, em regime de empreitada por preço unitário, remunerados segundo a métrica de Ponto de Função (PF), sem garantia de consumo mínimo, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC) neste Termo de Referência – conforme detalhado no **ANEXO A**.
- ITEM 2:** serviços técnicos especializados de sustentação de soluções de *software*, na modalidade “fábrica de sustentação”, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, em regime de empreitada por preço unitário, remunerados segundo a métrica de Ponto de Função Sustentado (PFS), sem garantia de consumo mínimo, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC) neste Termo de Referência – conforme detalhado no **ANEXO B**.

1.2 Justificativa da contratação

A pretensão contratual da ADMINISTRAÇÃO consiste em atender às necessidades da área requisitante da solução relacionadas à garantia da continuidade dos serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de soluções de software atualmente providos através de contratos a encerrar em curto prazo ou já encerrados e que são responsáveis pelo provimento desses serviços no âmbito do Ministério da Educação.

As demandas de desenvolvimento, manutenção e sustentação de soluções de softwares englobam atendimento comercial a políticas públicas, atividades finalísticas e de gestão administrativa relacionadas à Educação Superior, Educação Profissional e Tecnológica, Educação Básica, Modalidades Especializadas de Educação, Alfabetização e ao Sistema Integrado de Monitoramento, Execução e Controle (SIMEC).



Além disso, os serviços visam a garantir o suporte tecnológico adequado à execução de importantes programas finalísticos do Ministério da Educação, tais como: Sistema de Seleção Unificada (SISU), Programa Universidade para Todos (PROUNI) e Fundo de Financiamento Estudantil (FIES).

1.2.1 Cenário atual

As últimas contratações de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas de informação foram realizadas pelo Ministério da Educação nos anos de 2015 e 2016, como resultado do Pregão Eletrônico nº 31/2015. Os quantitativos e as métricas inicialmente contratados foram:

QUADRO 2: VOLUME E SITUAÇÃO DOS CONTRATOS ATUAIS.

CONTRATO	VIGÊNCIA ATUAL	VOLUME (EM PF)	VOLUME (EM UST)	VALOR GLOBAL
77/2015	31/12/2019	12.700	59.000	R\$17.373.223,00
76/2015	Encerrado	10.700	50.000	R\$12.105.629,00
16/2016	20/05/2020	9.200	42.500	R\$10.726.530,00
VALORES TOTAIS		32.600	151.500	R\$ 40.205.382,00

Considerando a situação desses contratos, em face da necessidade de ampliação da capacidade de atendimento às demandas e da necessidade de promover aprimoramento do modelo técnico-gerencial em vigor, a área requisitante apresentou Documento de Oficialização de Demanda a partir do qual, em conformidade com as disposições da Instrução Normativa nº 01/2019, de 04 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, foi realizado o planejamento da presente contratação.

1.2.2 Descrição das necessidades

Em linhas gerais, as necessidades a serem atendidas pela pretensão contratual são as seguintes:

- Provimento de serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de softwares para atendimento, por intermédio da área requisitante, às demandas do Ministério da Educação;
- Provimento de serviços de sustentação de soluções de software para atendimento, por intermédio da área requisitante, às necessidades do Ministério da Educação;
- Aprimoramento técnico-gerencial do planejamento, da execução, do monitoramento, do suporte e da evolução do ambiente e das soluções de software do Ministério da Educação;
- Aprimoramento do controle e da conformidade sobre serviços, resultados, processos e contratos relacionados à área de sistemas de informação do Ministério da Educação; e
- Ampliação da aprendizagem organizacional e da maturidade em atividades de engenharia de *software*.

1.2.3 Justificativa do volume a ser contratado

Considerando os resultados do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR da contratação, o volume máximo anual de serviços para cada período de 12 (doze) meses, conforme suas métricas específicas, é a seguinte:

QUADRO 3: ESTIMATIVA ANUAL DE VOLUME DE SERVIÇOS.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER CATMAT	UNIDADE	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA (MEC)
1	Serviço de desenvolvimento e manutenção de soluções de software	25917	PF	35.000 Pontos de Função
2	Serviço de sustentação de soluções de software	26000	PFS	1.400.000 Pontos de Função Sustentados

Como referência informativa para dimensionamento das propostas, apresentamos abaixo cálculo demonstrativo do volume de serviços demandados pelos atuais contratos vigentes e cujas demandas, potencialmente, serão absorvidas por esta contratação:

QUADRO 4: HISTÓRICO DE QUANTIDADE DE DEMANDAS (REFERÊNCIA: JANEIRO A JULHO DE 2019).

ITEM	EXECUTADO 2019 (JAN-JUL)	MÉDIA MENSAL	ESTIMADO ANUAL
1	222 Ordens de Serviço	31,7 Ordens de Serviço	381 Ordens de Serviço



2	7.251 Demandas de sustentação	1.035 Demandas de sustentação	12.430 Demandas de sustentação
---	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

Destacamos que esse volume de demandas refere-se aos contratos dos Eixos 1 e 2 do Pregão 35/2015, uma vez que o Eixo 3 não possui contrato vigente na atualidade.

Uma referência estimativa de demandas para o serviço de sustentação de soluções de software (ITEM 2) também é apresentada no item **4.1.1 do ANEXO B** (p. 48) deste TERMO DE REFERÊNCIA.

1.2.4 Alinhamento com as estratégias organizacionais

A contratação pretendida encontra-se em harmonia ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, PDTIC-MEC 2017-2020, no Inventário de Necessidades de TIC, ID 68, que visa a contratação de serviços de apoio a gestão e fiscalização de TIC. A citada necessidade encontra-se alinhada aos objetivos estratégicos definidos no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação, PETIC 2017-2020, de nº 5, “implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas”, e nº 8, “realizar a contratação de bens e serviços de TIC alinhada às necessidades do negócio”. A pretensão também se encontra prevista no Plano Anual de Contratações (PAC-TI) do Ministério da Educação.

1.2.5 Alinhamento com leis, normas e regulamentos

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

- a) Lei Federal nº 8.666/1993: institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências;
- b) Lei Federal nº 10.520/2002: institui a modalidade de licitação denominada pregão eletrônico para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências;
- c) Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
- d) Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;
- e) Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- f) Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPI, do Poder Executivo federal;
- g) Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;
- h) Decreto nº 7.903/2013: estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que menciona;
- i) Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências;
- j) Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- k) Decreto nº 9.739/2019: estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG;
- l) Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 27 de junho de 2014: dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações;



- m) Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- n) Instrução Normativa SEGES/ME nº 01, de 10 de janeiro de 2019: dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações;
- o) Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal; e
- p) Instrução Normativa SGD/ME nº 02, de 4 de abril de 2019: Regulamenta o art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e o art. 22, § 10 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e dispõe sobre a composição e as competências do Colegiado Interno de Referencial Técnico;
- q) Portaria MEC nº 1054, de 2011, que aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Educação; e
- r) Portaria MEC nº 120, de 2016, que institui o rito do Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade - PAAR das infrações praticadas pelos fornecedores do Ministério da Educação e regulamenta as competências administrativas para aplicação das sanções administrativas cabíveis.

2 Requisitos

O conjunto de características e especificações necessárias e suficientes para definir a solução de TIC a ser contratada (requisitos) foi elaborado de acordo com o ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, considerando o disposto no art. 16 da IN-01/2019/SGD, conforme a seguir descritos.

2.1 Requisitos gerais

2.1.1 Requisitos legais

A CONTRATADA deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao OBJETO, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

2.1.2 Requisitos de garantia e de manutenção

A CONTRATADA deverá prestar a **GARANTIA TÉCNICA** dos serviços entregues durante todo o período de vigência do CONTRATO (incluindo as eventuais prorrogações contratuais) e adicionalmente, durante 90 (noventa) dias após o encerramento do CONTRATO. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis. O atendimento de demandas de GARANTIA TÉCNICA não é remunerável.

Por entregáveis entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, não se restringindo ao código-fonte, scripts de build, de deploy e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação e execução perfeitas da solução de *software* desenvolvida.

A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole o período da garantia.

Durante o período de GARANTIA TÉCNICA, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de *software* e ao ambiente computacional do MEC, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de *software*, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção.

A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados ao CONTRATANTE devido aos defeitos nos produtos, se for o caso. O direito do CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA cessará caso a solução de *software* (ou artefato) seja alterada pelo próprio MEC ou por empresa por este autorizada. Caso a própria CONTRATADA realize manutenções no *software* ou no artefato, permanece resguardado o direito do CONTRATANTE à GARANTIA.



2.1.3 Requisitos de segurança da informação

Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Decreto Federal nº 3.505, de 13 de junho de 2000, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares) e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços de forma presencial, bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO de responsabilidade e manutenção de sigilo.

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

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

2.1.4 Requisitos de arquitetura tecnológica

O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:

- a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
- c) Instalações, mobiliário e estações de trabalho necessárias à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE representantes que não atuem na execução do CONTRATO; e
- d) Acesso às soluções de *hardware* e *software* de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de *software* especificadas na contratação (quando for o caso).

À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual, etc. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.

Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso da CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e



propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

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

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

No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências do CONTRATANTE.

2.1.4.1 Do canal de comunicação dedicado

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

A implantação do canal de comunicação deverá ocorrer durante o Período de Adaptação e Ajustes (vide item 4.2.4). Qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas do ambiente do CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para ao CONTRATO.

2.1.5 Requisitos sociais, culturais e ambientais

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

2.1.6 Requisitos de responsabilidade empresarial

Nos termos do Capítulo V (arts. 41 e 42) do Decreto n° 8.420, de 18 de março de 2015, é fortemente recomendável que a CONTRATADA desenvolva PROGRAMA DE INTEGRIDADE, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira”.

2.2 Requisitos específicos

Os **requisitos específicos** de cada ITEM da pretensão contratual estão listados nos ANEXOS deste TERMO DE REFERÊNCIA, da seguinte forma:

- a) **ANEXO A** (p. 37): requisitos específicos do **ITEM 1** (Serviço de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*); e
- b) **ANEXO B** (p. 48): requisitos específicos do **ITEM 2** (Serviço de sustentação de soluções de *software*).

2.2.1 Requisitos de experiência profissional e formação da equipe

A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da CONTRATADA que manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada ITEM da pretensão contratual.



O dimensionamento da(s) EQUIPE(S) TÉCNICA(S) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

2.2.1.1 Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais.

O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

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

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

A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

2.2.1.2 Das reposições e/ou substituições de profissionais.

Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.



As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

2.2.1.3 Da capacitação contínua dos profissionais.

O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

2.2.2 Requisitos temporais, de projeto, de implementação e de implantação

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO, mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO formalizada pelo CONTRATANTE.

Os primeiros 90 (noventa) dias, contados a partir do início da prestação dos serviços, serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e tempestivamente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução do serviço impactando prazos, custos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. O prazo de execução poderá ser suspenso até que o fator que deu causa ao atraso seja sanado, a suspensão só será iniciada após a autorização do CONTRATANTE, no caso de não concordar com as justificativas, os prazos são reestabelecidos, desconsiderando a solicitação. A decisão de retornar o atendimento é de responsabilidade do CONTRATANTE.

2.2.3 Requisitos de metodologia de trabalho

Na execução das demandas a CONTRATADA deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades de gestão e fiscalização de contratos e planejamento de contratações – dentre esses, destacadamente, a **Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas** (MDS-MEC), a **Metodologia de Gerenciamento de Projetos** (MGP-MEC) o **Guia de Métricas** do MEC e a Política de Gerenciamento de Configuração - disponíveis para acesso e download através do seguinte endereço eletrônico: <http://ramec.mec.gov.br/dti-diretoria-de-tecnologia-da-informacao/contratacao-fabrica-de-software>.

No que couber, quando não especificado de outra forma, o processo de trabalho é aquele descrito no Modelo de Execução para cada ITEM de serviço, conforme detalhado nos requisitos específicos nos **ANEXOS A e B**. Também, no que couber, na execução dos serviços a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos seguintes padrões de GOVERNO:

- a) Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007 e suas atualizações;
- b) Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, e suas atualizações, quando houver necessidade de utilização de certificação digital; e
- c) Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), quando a solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010 e suas atualizações.

Ainda, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e do inc. IV do art. 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, as demandas que produzirem software/sistema que se consubstancie em serviço público digital devem ser integradas à **Plataforma de Cidadania Digital**.

2.2.4 Requisitos de capacitação tecnológica

Para garantir a gestão do conhecimento e o domínio da inteligência sobre as soluções de tecnologia, a exigência documental e o formalismo dos artefatos gerados serão obrigatórios durante toda a execução contratual. Tais



documentações serão armazenadas em repositório próprio, a critério do CONTRATANTE, e suas versões constituem-se parte intrínseca dos sistemas a que se referem.

3 Responsabilidades das partes

3.1 Responsabilidades do contratante

São responsabilidades do CONTRATANTE:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua PROPOSTA;
- b) Nomear GESTOR e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do CONTRATO para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual e mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto inc. XIV do art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- c) Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de ORDENS DE SERVIÇO, de acordo com os critérios estabelecidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA, observando-se o disposto no art. 32 da IN-01/2019/SGD;
- d) Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a PROPOSTA aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- e) Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;
- f) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
- g) Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- h) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, de acordo com o devido processo administrativo e garantidos os direitos de contraditório e ampla defesa;
- i) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- j) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- k) Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento aos critérios de seleção;
- l) Garantir que 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, pertençam à ADMINISTRAÇÃO, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- m) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017; e
- n) Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

3.2 Responsabilidades da contratada

Além de garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, são responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Executar os serviços conforme as especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA;
- b) Prover, manter e garantir a disponibilidade do PLANTÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO para atenuamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;
- c) Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;



- d) Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- e) Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente identificados por meio de crachá e identificadores de acesso específicos (Norma Operacional MEC 01, de 30/04/2001);
- f) Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- g) Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- h) Indicar e manter PREPOSTO apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos definidos;
- i) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;
- j) Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- k) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- l) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- m) Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação – assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- n) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme disposto no art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/2019;
- o) Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- p) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente;
- q) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- r) Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- s) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; e
- t) Manter o mais **rigoroso sigilo** sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.



SEÇÃO II – DA EXECUÇÃO DO OBJETO E DA GESTÃO DO CONTRATO

4 Modelo de execução

4.1 Vigência e alterações contratuais

4.1.1 Da vigência contratual

Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO, cuja vigência será de **12 (DOZE) MESES**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no inc. II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

4.1.2 Das prorrogações

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

4.1.3 Do reajuste

Em conformidade com o disposto no art. 13 do Decreto nº 9.507/2018 e nas Instruções Normativas nº 01/2019/SGD e 05/2017/SEGES, será admitido REAJUSTE de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) – ou outro índice específico que venha a substituí-lo.

O termo inicial do período de reajuste é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

4.1.4 Das alterações contratuais

Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação dos serviços o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma prevista no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE.

Considerando os termos do art. 65 §1º da Lei nº 8.666/1993, o percentual de até 25% do valor inicial atualizado do CONTRATO incidirá sobre o valor total do GRUPO e poderá ser utilizado em um único ITEM ou, ainda, ser distribuído entre os ITENS que compõem o respectivo GRUPO, conforme determinar a necessidade do CONTRATANTE.

4.2 Condições gerais de execução

4.2.1 Do local de execução

Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, variando a condição de acordo com os requisitos especificados. Em regra, visando evitar o deslocamento de servidores do MEC, os serviços que demandem interação direta e contínua entre a equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão ser executados **presencialmente**, no ambiente do Ministério da Educação.

O endereço de referência para execução presencial é a Diretoria de Tecnologia da Informação, localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Anexo II, CEP 70.047-900, Brasília/DF.

4.2.2 Dos prazos e horários de execução

A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá preferencialmente considerando os horários de expediente no Ministério da Educação, ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE. Assim como, de acordo com as especificações do OBJETO, para determinadas atividades será exigida cobertura do tipo 24x7x365. Como padrão



e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 12 horas úteis, no intervalo entre 08:00h às 20:00h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE.

As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA.

Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na metodologia de trabalho e/ou na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sem ônus adicional, PLANTÃO DE ATENDIMENTO disponível 24:00 (vinte e quatro) horas por dia durante a execução dos programas sazonais cíclicos do Ministério da Educação (a exemplo do SISU, PROUNI, FIES, Presença e outros) ou mediante solicitação prévia para atender a demandas emergenciais temporárias específicas – cumprindo à empresa prover os canais de acesso adequados de modo a atender tal requisito de disponibilidade.

Nos termos do item **2.1.4.1**, A empresa CONTRATADA deverá providenciar um canal de comunicação dedicado (conexão ponto a ponto), com criptografia e velocidade compatível com a quantidade de funcionários contratados para a prestação do serviço. Em caso de indisponibilidade do *link*, cuja responsabilidade não seja do CONTRATANTE, os prazos de entrega não poderão ser comprometidos ou repactuados.

4.2.3 Do preposto da contratada

A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO (*account manager*), que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 05 (cinco) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

4.2.4 Do período de implantação e adequação operacional

IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL		
ID	DESCRIÇÃO DO MARCO	PRAZO LIMITE (EM DIAS)
1	Prazo limite para transição de serviços, alocação de recursos humanos e materiais e início da(s) operação(ões).	Em até, no máximo, 30 (trinta) dias após assinatura do CONTRATO
2	Prazo limite para adaptação(ões) e ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.	Limitado aos 90 (noventa) primeiros dias após início da execução

4.3 Métricas de dimensionamento de esforço, faturamento e modelo de remuneração

As métricas de dimensionamento de esforço para fins de avaliação de resultados e faturamento financeiro e o modelo de remuneração (que inclui a aplicação de instrumentos de medição de resultados) são aquelas definidas nas respectivas especificações técnicas para cada ITEM de serviço, à saber:

- Para o serviço de desenvolvimento de softwares (ITEM 1): Pontos de Função (PF), nos termos do **ANEXO A**; e
- Para o serviço de sustentação de sistemas (ITEM 2): Ponto de Função Sustentado (PFS), nos termos do **ANEXO B**.



4.4 Critério de aceitação dos serviços

A avaliação da qualidade dos produtos de *software* consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser definidos nas ORDENS DE SERVIÇO e nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, de acordo com a especificidade da demanda. Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando:

- a) Critério de Completude: serão considerados incompletos os produtos e artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;
- b) Critério de Consistência: serão considerados inconsistentes os produtos e artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional;
- c) Critério de Forma: serão considerados desformatados os produtos e artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo MEC, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto; e
- d) Critério de Qualidade: as entregas serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade serão rejeitadas;

Produtos e artefatos inconsistentes e incompletos serão rejeitados. Funcionalidades e artefatos desformatados serão aceitos com restrições. Todos os artefatos previstos na Ordem de Serviço devem ser entregues e aderentes aos padrões do MEC.

Para os serviços desta contratação serão exigidos índices de cobertura de testes conforme definidos na **MDS-MEC**. Caberá à CONTRATADA entregar evidência das coberturas de teste do sistema em Desenvolvimento/Manutenção na entrega de cada ORDEM DE SERVIÇO.

A critério da CONTRATANTE, o nível da qualidade de código poderá ser avaliado com base na evidência entregue pela CONTRATADA ou ainda por meio de métricas extraídas das ferramentas de avaliação de qualidade de código, tais como Sonar, Findbugs, PMD e Checkstyle.

A aderência aos padrões estabelecidos pela W3C, pelo Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-Mag), versão 3.1 ou superior, e pelos Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-PING), versão 2018 ou superior, poderá ser considerada como critério de qualidade, conforme especificado na Ordem de Serviço.

A qualquer tempo, o CONTRATANTE validará a aderência aos padrões estabelecidos pela e-Mag e W3C, caso definida na Ordem de Serviço, no momento da entrega do produto final e, se necessário, emitirá um parecer, apontando necessidades de correção.

Na sustentação, quando couber manutenção de soluções de software, a CONTRATADA deverá garantir que as métricas extraídas da ferramenta sejam iguais ou melhores que as medições já existentes para a solução.

O MEC pode dispensar uma ou mais métricas do critério de avaliação de qualidade de código justificadamente, devendo esta decisão ser registrada na respectiva ORDEM DE SERVIÇO.

4.5 Metodologia de trabalho

Os SERVIÇOS serão consumidos sob demanda, sem garantia de consumo mínimo e limitados ao quantitativo máximo previsto no CONTRATO. Na execução das demandas a CONTRATADA deverá utilizar e aplicar as seguintes metodologias específicas de trabalho desenvolvidas e mantidas pelo CONTRATANTE¹:

- a) Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS-MEC);
- b) Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-MEC);
- c) Roteiro de Métricas de Software do MEC; e
- d) Políticas e padrões de gerenciamento de configuração e outros documentos técnicos aplicáveis.

¹ Esses documentos estão disponíveis na íntegra no seguinte endereço eletrônico: <http://ramec.mec.gov.br/dti-diretoria-de-tecnologia-da-informacao/contratacao-fabrica-de-software>.



Devido ao caráter intrinsecamente dinâmico, as metodologias poderão ser atualizadas no todo ou em parte no decorrer da execução contratual ou substituídas pelas Metodologias utilizadas no âmbito do Órgão Central do SISP ou por outras que o MEC julgar conveniente e oportuno com vistas a atender suas necessidades. Nesse caso, caberá a CONTRATADA se adequar, em até 30 (trinta) dias às novas metodologias, podendo este prazo ser prorrogado pelo CONTRATANTE a seu critério e mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

Todos os artefatos gerados durante as etapas de projeto e implementação (incluindo código-fonte e *scripts*) deverão ser versionados e mantidos de acordo com a Política de Gerenciamento de Configuração do MEC, cabendo à CONTRATADA realizar a gestão desses, sob pena de inexecução parcial do OBJETO.

Para cada ORDEM DE SERVIÇO o CONTRATANTE definirá e registrará quais artefatos serão entregues, conforme definido na MDS-MEC. Os entregáveis que compõem a solução devem ser armazenados em ambiente do CONTRATANTE.

A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de todo o portfólio de sistemas do MEC durante o período de transição. A CONTRATADA deverá adotar ferramentas que auxiliem a análise de negócios, requisitos, prototipação, projeto de sistemas, documentação, metrificação, testes e demais atividades técnicas relacionadas ao desenvolvimento de Software. Ademais poderá, a seu critério, sujeita à avaliação do MEC, propor a utilização de ferramentas de produtividade para o desenvolvimento rápido das tarefas ou de frameworks de componentes, garantindo que isso não imponha restrições futuras quanto ao uso e manutenção dos códigos fontes produzidos.

As ferramentas utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços não poderão gerar custos adicionais ou tampouco serem incompatíveis com a arquitetura tecnológica do CONTRATANTE. Correm por absoluta conta da CONTRATADA, custos adicionais de compatibilização.

Eventuais alterações, atualizações ou evoluções do ambiente tecnológico do CONTRATANTE obrigam a CONTRATADA a se readequar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da notificação acerca dessas mudanças – situação em que nenhum ônus adicional poderá ser arguido. Este prazo poderá ser prorrogado a critério da equipe de fiscalização contratual, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

Os códigos-fonte, artefatos, modelos, bases de dados, aplicações e demais produtos produzidos ao longo do contrato e decorrentes deste, configuram propriedade intelectual do CONTRATANTE, cabendo exclusivamente a este o direito autoral.

Os artefatos e produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste documento e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da CONTRATANTE, complementados por outros critérios, no que couber, na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Todos os artefatos e produtos dos serviços contratados serão avaliados pela equipe da CONTRATANTE, com eventual apoio técnico de terceiros. Serão considerados defeitos:

- a) Implementações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos;
- b) Funcionamento irregular identificado na instalação ou operação do produto, decorrente dos seus entregáveis previstos;
- c) Artefatos documentais que contenham inconformidades redacionais, incompletude, incompatibilidades, divergências com as especificações ou inconsistências em relação ao padrão adotado no âmbito da CONTRATANTE.

É de responsabilidade da CONTRATADA a atualização de dados/informações e outras atividades operacionais sobre métricas de *software* da *baseline* dos sistemas – incumbindo ao CONTRATANTE administrar e auditar essas informações. Assim, ao final do atendimento de cada Ordem de Serviço de Sustentação, Desenvolvimento ou Manutenção caberá à CONTRATADA a análise do impacto da alteração realizada na *baseline* do sistema impactado e a sua atualização.

4.6 Níveis mínimos de serviço exigidos

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

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

4.6.1 Indicadores de níveis de serviço

Para cada ITEM da pretensão contratual foram estabelecidos indicadores de NÍVEL DE SERVIÇO, conforme detalhado nos **ANEXOS A e B**, resumidamente:

QUADRO 5: RELAÇÃO DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO POR ITEM.

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO		
ITEM	ID	INDICADOR
1	INS-A.1	ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE DEMANDAS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE
	INS-A.2	ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE
2	INS-B.1	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE SUSTENTAÇÃO MENSAL DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE
	INS-B.2	ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE SUSTENTAÇÃO MENSAL DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE
	INS-B.3	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE
	INS-C.1	ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE SOB DEMANDA
	INS-C.2	ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE SOB DEMANDA

4.7 Procedimentos formais de interação e comunicação entre as partes

4.7.1 Da reunião inicial

O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

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

Na REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:

- Apresentar seu PREPOSTO;
- Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.



- c) Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação (**ANEXO I**, p. 69) devidamente assinado por seu representante legal;
- d) Apresentar o Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação (**ANEXO J**, p. 72) devidamente assinado pelo PREPOSTO e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (PREPOSTO e outros funcionários diretamente envolvidos); e
- e) Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.

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

4.7.2 Das reuniões técnicas periódicas

O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATA atender às convocações

4.7.3 Do encaminhamento das demandas

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

Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO, a ciência do PREPOSTO (e/ou do LÍDER TÉCNICO do item de serviço) deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA.

As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

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

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

As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de ORDEM DE SERVIÇO é apresentado no **ANEXO D** (p. 64), sendo que, a critério do CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço – devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências.



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

Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI.

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

4.7.4 Dos relatórios de serviço

A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

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

4.7.5 Da transição contratual

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

O processo de TRANSIÇÃO CONTRATUAL inicia-se a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Nesse período, não haverá aplicação dos indicadores dos níveis de serviço, que serão calculados exclusivamente para fins de acompanhamento da execução contratual.

A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos a partir do início da prestação dos serviços.

QUADRO 6: EVENTOS DE REFERÊNCIA DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL.

EVENTO	PRAZO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE
E ₁	-	Assinatura do CONTRATO e apresentação da GARANTIA CONTRATUAL	MEC / CONTRATADA
E ₂	E ₁ + 5 dias	REUNIÃO INICIAL (ver item 4.7.1)	MEC / CONTRATADA
E ₃	E ₁ + 25 dias	Apresentação do PLANO DE TRANSIÇÃO	MEC / CONTRATADA
E ₄	E ₁ + 30 dias	Início da execução do CONTRATO	MEC / CONTRATADA
E ₅	E ₄ + 90 dias	Encerramento da TRANSIÇÃO CONTRATUAL	MEC / CONTRATADA

O PLANO DE TRANSIÇÃO a ser apresentado pela CONTRATADA para avaliação pelo CONTRATANTE deve contemplar, no mínimo:

- Modelo de relacionamento entre as partes;
- Proposta de gerenciamento de riscos da CONTRATADA;
- Proposta de contingência da CONTRATADA;
- Proposta de acompanhamento da transição contratual;
- Estratégia de recuperação de documentação e/ou atualização de documentação dos sistemas e do ambiente do CONTRATANTE; e
- Descrição de processos, metodologias, ferramentas e fluxos de trabalho.



A critério do CONTRATANTE, sem prejuízo dos prazos e das obrigações da CONTRATADA, outras partes poderão ser envolvidas no processo de TRANSIÇÃO CONTRATUAL.

4.7.6 Da continuidade da prestação dos serviços

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

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

5 Modelo de gestão do contrato

5.1 Monitoramento da execução contratual

5.1.1 Da fiscalização do contrato

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

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

5.1.2 Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade

O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 34 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, observando o disposto a seguir.

5.1.2.1 Recebimento Provisório

O recebimento provisório será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993” (inc. I do art. 33 da IN-01/2019/SGD/ME).

5.1.2.2 Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues

Após o recebimento provisório os fiscais TÉCNICO, REQUISITANTE e ADMINISTRATIVO realizarão análise do serviço entregue, considerando:



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

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

5.1.2.3 Recebimento Definitivo

Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos, atingidos os critérios de aceitação, os fiscais TÉCNICO e REQUISITANTE efetuarão o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade para subsequente autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS) pelo GESTOR DO CONTRATO, a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA.

Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

5.1.2.4 Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais

A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

5.1.3 Dos procedimentos administrativos de pagamento

Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO.

A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no § 4º do art. 3º da Instrução Normativa nº 2, de 11 de outubro de 2010.

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

5.1.3.1 Dos prazos para pagamento

Recebida a NOTA FISCAL pela área administrativa competente o pagamento das obrigações deverá ocorrer no prazo previsto no CONTRATO, limitado ao quinto dia útil subsequente ao recebimento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS) para despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no seu §1º, ou a 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento da NOTA FISCAL, para os demais casos.

A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a



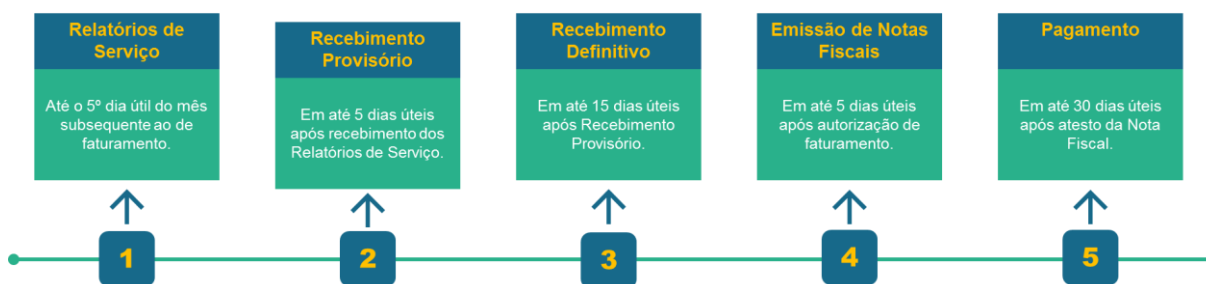
liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

5.1.3.2 Do atraso nos pagamentos

Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas paras com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e do art. 54 da Lei nº 8.666/1993.

No **infográfico** abaixo apresentamos um resumo das etapas de recebimento do objeto (e/ou de suas parcelas), incluindo os prazos estimados para execução das tarefas:



Os prazos listados acima são meramente exemplificativos, podendo variar de acordo com a complexidade do objeto e com definições legais e normativas vigentes.

5.2 Aplicação de instrumentos de medição de resultados

5.2.1 Da aplicação dos critérios de aceitação

Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

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

5.2.2 Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento

Nos termos do Anexo V da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

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

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



5.2.3 Dos procedimentos de testes e inspeções

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

5.2.4 Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização

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

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

5.3 Sanções administrativas

A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

Com fundamento na Portaria nº 120/2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005 a CONTRATADA sujeita-se à sanção administrativa a CONTRATADA que incorrer nas seguintes cominações:

- a) Apresentar documentação falsa;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
- e) Não manter a proposta e não assinar o contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;
- g) Fizer declaração falsa;
- h) Cometer fraude fiscal;
- i) Incorrer em qualquer prática vedada pela Portaria MEC nº 120/2016; e/ou
- j) Incorrer em qualquer prática listada no **Quadro 7** (p. 23) deste Termo de Referência.

Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades previstas no artigo 5º a 7º da Portaria nº 120/2016.

As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido na Portaria nº 120/2016, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999.



A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

5.3.1 Advertência

A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

5.3.2 Multa

A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação, tais como as ocorrências citadas no **Quadro 7** abaixo e no item **3.2** (p. 9), nos termos do art. 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993 e da Portaria MEC nº 120, de 9 de março de 2016. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, por evento, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;
- b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, por evento, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias;
- c) 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por evento, sem prejuízo de demais sanções;
- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e
- e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.

No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

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

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

O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:



QUADRO 7: RELAÇÃO DE EVENTOS DE REFERÊNCIA PARA APLICAÇÃO DA SANÇÃO DE MULTA

EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS	
ITEM	DESCRIÇÃO DO EVENTO
ERM.01	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.02	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.03	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.04	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.05	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.06	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.07	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.08	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.09	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.11	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.12	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.13	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.16	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]



EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS	
ITEM	DESCRIÇÃO DO EVENTO
ERM.17	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]
ERM.19	Violar sigilo de dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em decorrência da execução de serviços relacionados ao OBJETO. [por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.20	Deixar de cumprir a GARANTIA TÉCNICA durante seu período de vigência e/ou deixar de prestar serviço coberto pela garantia e/ou executar a garantia em desacordo com as obrigações e/ou os prazos contratados. [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]

Cumpra ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA, assim como para as sanções subsequentes.

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

Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final, caso não obtenha sucesso na execução da GARANTIA ofertada. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.

5.3.3 Suspensão temporária

A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do Ministério da Educação (órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção) por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

5.3.4 Impedimento de licitar e contratar com a Administração

A aplicação do IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade.

O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 5.450, de 2005.

5.3.5 Declaração de inidoneidade

A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do



Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito estabelecido na **Portaria MEC nº 120/2016**, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784/1999. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à ADMINISTRAÇÃO, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da UNIÃO, ou deduzidos da GARANTIA, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

SEÇÃO III – DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E DO ORÇAMENTO

6 Estimativa de preços e adequação orçamentária

6.1 Estimativa de preços

A estimativa de preço da contratação foi realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em PESQUISA DE PREÇOS realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 27 de julho de 2014, e suas atualizações. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo Administrativo 23000.015136/2019-38 dos quais obteve-se o seguinte resultado consolidado:

QUADRO 8: ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.

ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO							
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE TOTAL (12 MESES)	VALORES MÁXIMOS (EM REAIS / POR ITEM)	
						UNITÁRIO	TOTAL
1	1	Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software	25917	PF	35.000	R\$ 698,92	R\$ 24.437.700,00
	2	Serviços de sustentação de soluções de software	26000	PFS	1.400.000	R\$ 16,90	R\$ 23.660.000,00
VALOR GLOVAL ESTIMADO:						R\$48.097.700,00	

6.2 Adequação orçamentária

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

QUADRO 9: DETALHAMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO.

ORÇAMENTO DETALHADO				
AÇÃO: 2000 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE PLANO ORÇAMENTÁRIO: 0001 - ADMINISTRAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO PROGRAMA DE TRABALHO: 12.122.2109.2000.0053 PTRES: 086392 PLANO INTERNO: VKK01N0100N FONTE: 186				
ITEM	NATUREZA	EXERCÍCIO	MENSAL ESTIMADO	ANUAL ESTIMADO
1	33.90.40.08	2019 (SET-DEZ)	R\$ 127.279.69	R\$ 509.118,75



ORÇAMENTO DETALHADO				
AÇÃO: 2000 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE PLANO ORÇAMENTÁRIO: 0001 - ADMINISTRAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO PROGRAMA DE TRABALHO: 12.122.2109.2000.0053 PTRES: 086392 PLANO INTERNO: VKK01N0100N FONTE: 186				
		2020 (JAN-AGO)	R\$ 1.463.716,40	R\$ 11.709.731,25
	44.90.40.01	2019 (SET-DEZ)	R\$ 127.279,69	R\$ 509.118,75
		2020 (JAN-AGO)	R\$ 1.463.716,40	R\$ 11.709.731,25
2	33.90.40.07	2019 (SET-DEZ)	R\$ 246.458,33	R\$ 985.833,34
		2020 (JAN-AGO)	R\$ 2.834.270,83	R\$ 22.674.166,66
TOTAL ESTIMADO		33.90.40.07		R\$ 23.660.000,00
		33.90.40.08		R\$ 12.218.850,00
		44.90.40.01		R\$ 12.218.850,00

SEÇÃO IV – DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7 Natureza, regime de execução de critérios de seleção do fornecedor

7.1 Da natureza dos serviços

Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; não são considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

Ainda, o objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA se caracteriza como serviço de natureza **continuada** em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades do Ministério da Educação. Nos termos do art. 15 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 5.450/2005 e com o art. 14 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, o objeto pretendido enquadra-se como “**SERVIÇO COMUM**” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” – nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017 – uma vez que a CONTRATADA poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

7.2 Do regime de execução

A contratação para **execução indireta** de serviços será realizada pelo regime de “**empreitada por preço unitário**”, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea “b” no inc. VII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).



7.3 Dos critérios de seleção do fornecedor

Na forma do art. 23 da IN/01//2019SGD, são apresentados a seguir os critérios técnicos para avaliação e julgamento das propostas para a fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as disposições normativas e legais aplicáveis às contratações públicas.

7.3.1 Modalidade, tipo de licitação e critério de julgamento

Considerando a natureza dos serviços e o disposto no § único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 a licitação será realizada na modalidade **Pregão Eletrônico** do tipo **Menor Preço** observando, como critério de julgamento, o valor por **Grupo**.

O agrupamento e adjudicação em Grupo é lícito, “desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si” (Acórdão TCU 5.260/2011-1ª Câmara). É certo que, conforme disserta o Acórdão TCU nº 861/2013, o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento. Essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública”. Ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual. Por outro lado, a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

No ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR a Equipe de Planejamento da Contratação concluiu que há interesse técnico na manutenção da unicidade da solução, com vistas à garantir a integração dos serviços e sendo esse um aspecto essencial da garantia dos benefícios planejados com a pretensão contratual – sendo, portanto, conveniente à ADMINISTRAÇÃO que assim sejam contratados. A indivisibilidade não compromete a competitividade do certame, uma vez o mercado tem capacidade para atendimento da demanda da forma como foi estruturada.

7.3.2 Justificativa de não parcelamento do objeto

A licitação em grupo consiste na reunião de itens em um mesmo lote, de modo que a disputa ocorra de forma global, resultando na contratação de um único fornecedor para provimento do conjunto da solução. Do ponto de vista técnico, consideramos que todos os itens da pretensão contratual fazem parte de uma solução integrada – de modo que sua divisão é prejudicial ao conjunto do objeto.

Cumprido considerar que as atividades de engenharia de *software* compreendem todas as fases do ciclo de vida, partindo do projeto até a manutenção da solução em ambiente de produção. Dessa forma, no caso concreto, consideramos que “pulverizar” a contratação em diversos itens compromete a integração do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviço).

Do ponto de vista administrativo, no Acórdão 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste estudo, consideramos que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável sendo que sua divisão pode prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

Portanto, embora a solução seja em tese divisível, há interesse técnico na manutenção da unicidade. Ainda, consideramos que não é a simples aplicação da regra geral que dirige o processo decisório, e sim a sua viabilidade técnica – de tal modo que a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico, uma vez que não se trata de contratar serviço pelo menor preço simplesmente. Em nossa avaliação, o aspecto técnico da manutenção da unicidade (indivisibilidade) garante os benefícios da solução – sendo conveniente à Administração que assim seja licitado.



7.3.3 Critérios técnicos de habilitação

Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de **habilitação técnica**, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir²:

- a) Apresentação de **atestados de capacidade técnica**, nos termos do item 7.3.3.1 (p. 28);
- b) Apresentação de **Proposta de Preços**, nos termos do item 7.3.3.2 (p. 30); e
- c) Realização de **Vistoria Técnica**, nos termos do item 7.3.3.3 (p. 30).

É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

7.3.3.1 Da comprovação da capacidade técnica

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

Execução de, no mínimo, **17.500 (dezesete mil e quinhentos) PONTOS DE FUNÇÃO em atividades de desenvolvimento e manutenção de soluções de software** (sendo, no mínimo, 40% desse volume executado na linguagem PHP) E execução de atividades de **sustentação de soluções de software** em ambientes de alta disponibilidade baseadas em atendimento a níveis de serviço e compreendendo tamanho funcional total (*baseline*) não inferior a **20.000 (vinte mil) PONTOS DE FUNÇÃO** (sendo, no mínimo, 40% desse volume em soluções na linguagem PHP), no interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos, em período compreendido durante os últimos 5 (cinco) anos anteriores à data de publicação do Edital desta contratação, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução³.

Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, também, ao seguinte:

- a) Os ATESTADOS devem ser emitidos preferencialmente em PONTOS DE FUNÇÃO. Caso a empresa licitante apresente produtos de serviços executados em outra unidade de medida, para fins de habilitação técnica, haverá aceitabilidade do(s) Atestado(s) se, e somente se, estiverem acompanhado(s) de contagem desses produtos em Pontos de Função devidamente assinada por profissional certificado CFPS;
- b) Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao da presente pretensão contratual, sendo desejável que contenha a descrição pormenorizada de *softwares* e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais, arquiteturas, informações do contrato vinculado, vigência e duração da prestação.
- c) Os ATESTADOS devem conter explicitamente a identificação dos serviços e/ou contratos e o(s) período(s) a que se referem, compreendendo a prestação dos serviços no interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos, ocorrida nos últimos 05 (cinco) anos anteriores à publicação do Edital desta contratação e podendo considerar serviços/contratos já executados ou em execução⁴;
- d) O(s) ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE;
- e) Será admitido o somatório de ATESTADOS para comprovar a capacidade técnico-operacional do LICITANTE desde que comprovada a execução simultânea dos serviços atestados;

² Os requisitos estabelecidos pelo CONTRATANTE para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

³ Tal exigência visa a evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário).

⁴ Tal exigência visa a evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário).



A critério do CONTRATANTE, nas **situações em que julgar necessário**, poderão ser realizadas **inspeções e diligências** com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de **documentos complementares** como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

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

No caso de atestados emitidos por empresas privadas, **não serão admitidos** aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial⁵ da empresa LICITANTE. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

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

7.3.3.1.1 Justificativa das exigências relacionadas aos atestados de capacidade técnica

As exigências referentes a temporalidade (interstício máximo de 12 meses consecutivos, em período compreendido durante os últimos 5 anos anteriores à data de publicação do Edital) está fundamentada nos seguintes pontos:

- a) Evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário); e
- b) Evitar que os licitantes apresentem atestados contendo tecnologias, práticas e /ou técnicas tecnologicamente defasadas e/ou em desuso, desalinhadas às necessidades da área requisitante – considerando que o ciclo de vida da tecnologia é relativamente curto e dinâmico.

Consideramos que um dos objetivos das licitações públicas é assegurar a todos os licitantes igualdade de condições, consolidando assim o princípio constitucional da isonomia. Porém, para consecução desse objetivo deve se observar que a finalidade da licitação é selecionar proposta mais vantajosa para o interesse da Administração Pública. Neste sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO. PROCEDIMENTO LICITATÓRIO. ATESTADO TÉCNICO. COMPROVAÇÃO. AUTORIA. EMPRESA. LEGALIDADE.

Quando, em procedimento licitatório, exige-se comprovação, em nome da empresa, não está sendo violado o art. 30 §1º, II, caput, da Lei 8.666/1993. É de vital importância, no trato da coisa pública, a permanente perseguição ao binômio qualidade e eficiência, objetivando não só garantir a segurança jurídica do contrato, mas também a consideração de certos fatores

⁵ Grupo de empresas mantido sob a direção, controle ou administração de outra, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria e autonomia individual, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica.



que integram a finalidade das licitações, máxime em se ao administrador a elaboração de dispositivos, sempre em atenção à pedra de toque do ato administrativo – a lei – mas com dispositivos que busquem resguardar a Administração de aventureiros ou de licitantes de competência estrutural, administrativa e organizacional duvidosa.” Recurso provido. (Resp. nº 44.750-SP, rel. Ministro Francisco Falcão, 1ª T., unânime, DJ de 25.9.00)

A exigência temporal na demonstração de qualificação técnico-operacional tem como objetivo comprovar a aptidão da licitante para o desempenho de atividade compatível com aquela a ser executada no âmbito da contratação a ser realizada pelo MEC. O avanço da tecnologia tem impacto na execução dos serviços na medida que traduzem em novos desafios para a condução dos trabalhos para os quais a empresa tem que estar adaptada.

Sobre a exigência de comprovação de execução de objeto com características semelhantes ao da pretensão contratual, a exigência não é desarrazoada, uma vez que o objetivo da Administração não é acomodar, nas licitações públicas, toda e qualquer solução excêntrica em torno do objeto pretendido, mas garantir uma ampla concorrência em torno do atendimento de suas necessidades.

7.3.3.2 Da proposta de preços

A PROPOSTA de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do **ANEXO C** (p. 62), contendo o resumo da proposta de preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados no **Quadro 1** (p. 1) deste TERMO DE REFERÊNCIA de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

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

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

7.3.3.3 Da vistoria técnica

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua PROPOSTA, os LICITANTES deverão realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações do local de centralização dos serviços (cfe. Item **4.2.1**, p. 11), acompanhado por servidor designado para esse fim. Quando autorizadas, as VISTORIAS TÉCNICAS poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, no horário entre 09:00 horas às 18:00 horas, com duração mínima estimada de 02 (duas) horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61)2022-9892/9601 ou através dos e-mails crti.contratacoes@mec.gov.br e cpl@mec.gov.br.

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

- a) Detalhamento do ambiente tecnológico e de sistemas de informação do CONTRATANTE;
- b) Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TI do CONTRATANTE;
- c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente TERMO DE REFERÊNCIA e das demais informações prestadas durante a VISTORIA TÉCNICA.

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



Para fins de qualificação técnica a realização da VISTORIA TÉCNICA deverá ser comprovada mediante apresentação pelo LICITANTE, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de DECLARAÇÃO DE VISTORIA assinada pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA, sem prejuízo à consecução do OBJETO.

7.3.4 Critérios de julgamento

A LICITANTE será considerada tecnicamente **habilitada** se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- a) Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 7.3.3.2 (p. 30)⁶;
- b) Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 7.3.3.3 (p. 30); e
- c) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 7.3.3.1 (p. 28).

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

7.3.5 Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais

Os **preços máximos** admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 6.1 (p. 25). Não serão aceitos **preços irrisórios e/ou inexecutáveis**, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do §3º art. 43 da Lei nº 8.666/93.

São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas da licitante, provisoriamente classificadas em primeiro lugar, para comprovar a exequibilidade dos preços ofertados:

- a) Contrato ou contratos medidos, preferencialmente por ponto de função, e regidos por níveis de serviço, acompanhados de notas fiscais e declaração do tomador de serviço que comprovem a execução satisfatória de serviços similares aos previstos, com preço compatível ao ofertado pelo licitante;
- b) Memória de cálculo, registros ou evidências que comprovem a viabilidade do valor ofertado do ponto de função, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de esforço para a produção do ponto de função, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

Antes de ter sua proposta desclassificada por inexecutabilidade, à LICITANTE será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório.

⁶ Nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017, será desclassificada a proposta que "contenha vício insanável ou ilegalidade, que apresente preço superior ao máximo fixado, ou apresentar preço manifestadamente inexecutável". Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.



SEÇÃO V – DAS DEMAIS CONDIÇÕES APLICÁVEIS

8 Demais condições gerais

8.1 Da garantia contratual

Para o início da execução contratual, a CONTRATADA prestará GARANTIA correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento) do valor GLOBAL do CONTRATO** no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura deste instrumento, em uma das modalidades definidas no § 1º do Art. 56, da Lei nº 8.666/93. O CONTRATANTE fica autorizado a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do OBJETO do CONTRATO e/ou do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos causados à ADMINISTRAÇÃO e/ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou do seu preposto, durante a execução do CONTRATO; e
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

As hipóteses de autorização de utilização da GARANTIA são extensivas aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, caso necessário, desde que a justificativa fundamentada seja previamente apresentada para análise do CONTRATANTE antes de expirado o prazo inicial.

A CONTRATADA se obriga a repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas o valor da GARANTIA que vier a ser utilizado pela CONTRATANTE. A GARANTIA prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

A GARANTIA será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste CONTRATO.

8.2 Do provimento de recursos necessários à execução contratual

Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. O CONTRATANTE poderá disponibilizar à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, quando disponíveis, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet). Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores.

Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

8.3 Da propriedade intelectual

O CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o **único proprietário** de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98. Desse modo, pertence exclusivamente ao CONTRATANTE:

- a) Direitos de propriedade intelectual das soluções de *software* desenvolvidas e das partes em desenvolvimento, de forma permanente, permitindo a essa a qualquer tempo distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
- b) Os projetos, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos/artefatos gerados na execução do contrato, para o caso de instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo CONTRATANTE;



- c) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações das soluções software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE; e
- d) Todos os direitos autorais da solução, documentação, "*scripts*", códigos-fonte e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos/artefatos são do CONTRATANTE, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa do MEC.

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

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

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

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

8.4 Das condições de sigilo e segurança das informações

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

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

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

8.5 Da transferência de conhecimentos

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

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

8.6 Do encerramento contratual

Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição final, com



transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

Um Projeto de TRANSIÇÃO FINAL, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA ao CONTRATANTE. Esse projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

QUADRO 10: ATIVIDADES DE ENCERRAMENTO CONTRATUAL.

AÇÃO	ATIVIDADES	PRAZO	RESPONSABILIDADE
A ₁	CONTRATANTE solicita o projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final.	Até 60 dias antes da data do término do contrato ou a qualquer momento em caso de rescisão antecipada.	MEC
A ₂	Apresentação do projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final	Até 50 dias antes da data do término do contrato ou 10 dias após a solicitação do projeto de transição em caso de rescisão antecipada.	CONTRATADA
A ₃	Reunião de alinhamento de entregas finais contratuais.	Até 30 dias antes da data do término do contrato ou rescisão antecipada.	MEC / CONTRATADA
A ₄	Término oficial da execução do projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final com a entrega do Plano de Transição.	Até a data do término do contrato.	CONTRATADA

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

8.7 Da participação de consórcios e cooperativas

Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

8.8 Da aplicação de direitos de preferência

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

8.9 Da admissibilidade e dos limites de subcontratação

A CONTRATADA poderá, atendidas as exigências previstas, promover a SUBCONTRATAÇÃO de parcela(s) dos serviços envolvidos no escopo da presente contratação com vistas a atender DEMANDA(S) ESPECÍFICA(S). Situação na qual a CONTRATADA manterá integral responsabilidade pela execução dos serviços – inclusive quanto ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos e assumindo todos os riscos e deveres inerentes à subcontratação – não podendo, em hipótese alguma, repassá-la à empresa subcontratada.

Em caso de SUBCONTRATAÇÃO, a CONTRATADA deve especificar claramente junto ao CONTRATANTE o que está sendo subcontratado e informar o(s) nome(s) da(s) empresa(s) responsável(is) por executar a parcela subcontratada. O LIMITE total da subcontratação fica restrito a **10% (dez por cento) do valor global da PROPOSTA DE PREÇOS e/ou CONTRATO** – conforme o caso.

Como condição à subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

- Comprovação da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da(s) sociedade(s) subcontratada(s), através do SICAF e/ou através das certidões previstas no EDITAL;
- Comprovação proporcional de capacidade técnica para execução dos serviços subcontratados, segundo os mesmos critérios dos Atestados de Capacidade Técnica previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA;
- Certidão negativa de pedido de falência, concordata ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida na sede da pessoa jurídica subcontratada;
- Termo de Confidencialidade e Segurança das Informações assinado pelo representante legal da subcontratada.



Caso tal opção ocorra durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar os referidos documentos previamente à efetivação da SUBCONTRATAÇÃO, para aprovação do CONTRATANTE (que poderá solicitar complementação de informações e empreender todas as análises técnicas e administrativas que julgar necessário). Não será aceita a subcontratação dos serviços se a CONTRATADA não apresentar os documentos arrolados acima; se a(s) sociedade(s) a ser(em) subcontratada(s) estiver(em) suspensa(s) de contratar e licitar com o CONTRATANTE; e/ou se estiver(em) impedida(s), por qualquer motivo, de receber recursos públicos.

8.10 Das vedações expressas

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

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

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

Assim, em face dessa disposição, considerando a natureza dos serviços especificados nos ITENS 1 e 2, é vedado que a execução seja realizada por empresa que preste serviços ao CONTRATANTE nas modalidades fábrica de testes, fábrica de qualidade e fábrica de métricas ou serviços similares a estes.

Também é VEDADO à CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, diligenciar por motivação própria junto às áreas requisitantes do serviço no CONTRATANTE com o objetivo de angariar demandas para seus serviços e/ou influenciar indevidamente escolhas quanto a tecnologias, métodos e ferramentas para execução dos serviços.

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

8.11 Da alteração subjetiva

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

8.12 Dos casos omissos

Em nenhuma hipótese os LICITANTES e/ou a futura CONTRATADA poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no CONTRATO. O CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.



9 Aprovação

Em conformidade com o §6º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 o presente TERMO DE REFERÊNCIA foi elaborado pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO em harmonia com a legislação e a partir do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e aprovado pelas autoridades competentes da Diretoria de Tecnologia da Informação e da Subsecretaria de Assuntos Administrativos da Secretaria Executiva do Ministério da Educação.

APROVADO E ASSINADO ELETRONICAMENTE – PROCESSO SEI 23000.015136/2019-38		
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
INTEGRANTE(S) REQUISITANTE(S)	INTEGRANTE(S) TÉCNICO(S)	INTEGRANTE(S) ADMINISTRATIVO(S)
SAMANTHA CRISTINA PASCHOAL SIAPE 1087819	ELISSANY COSTA CAPISTRANO SIAPE 1268755	LUIS FERNANDO BERTOL SIAPE 1549011
EDGARD CARVALHO RIBEIRO NETO SIAPE 1013960	DELSON PEREIRA DA SILVA SIAPE 1775068	
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
DANIEL MIRANDA PONTES ROGÉRIO Diretor de Tecnologia da Informação		
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS		
JOSÉ EDUARDO COUTO RIBEIRO Subsecretário de Assuntos Administrativos		
Nos termos do art. 34 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019, o Documento de Oficialização de Demanda (DOD), o Estudo Técnico Preliminar (ETPC) e o Termo de Referência (TREF) serão disponibilizados para acesso através do seguinte endereço eletrônico: http://portal.mec.gov.br/licitacoes-e-contratos .		
Os documentos complementares de referência, incluindo as metodologias de trabalho aplicáveis, encontram-se disponíveis para acesso através do seguinte endereço eletrônico: http://ramec.mec.gov.br/dti-diretoria-de-tecnologia-da-informacao/contratacao-fabrica-de-software .		



ANEXO A SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES

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

O ITEM 1 envolve a contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*, na modalidade “fábrica de *software*”, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, em regime de empreitada por preço unitário, remunerados segundo a métrica de Ponto de Função (PF), sem garantia de consumo mínimo, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC) neste Termo de Referência.

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

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

As atividades de manutenção de soluções de software compreendem a manutenção de soluções já implantadas em ambiente de produção do CONTRATANTE, com o objetivo de desenvolver e incorporar alterações, adaptações, melhorias e evoluções - em conformidade com a MDS-MEC – assim como a customização de soluções de *software* oriundas de outros órgãos, do Portal do Software Público Brasileiro (SPB) ou de soluções recebidas por intermédio de convênios, contratos ou doações ou, ainda, de soluções mantidas por intermédio de parcerias interinstitucionais. Nesse escopo, são considerados serviços de manutenção o atendimento aos seguintes requisitos de negócio:

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

O escopo de atividades do **ITEM 1** compreende, ainda, a modelagem de negócio, a análise e o levantamento de requisitos, a construção e atualização de artefatos de documentação e do código-fonte da aplicação, a execução de testes e as demais atividades descritas na MDS-MEC. Além de apoiar as atividades de implantação e pós-implantação das soluções no ambiente do CONTRATANTE.

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

Já o escopo de atividades de **manutenção evolutiva** compreende, também, à implementação de novas funcionalidades, adequação de funcionalidades existentes ou exclusão de funcionalidades nos sistemas, decorrentes de alterações nas regras de negócio.

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

Conforme definido na declaração da pretensão contratual, o CONTRATANTE não garante à CONTRATADA uma previsão de distribuição de ORDENS DE SERVIÇO em quantidade e/ou volume durante a execução contratual. Cabe à CONTRATADA ajustar dinamicamente com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE de acordo com os prazos e quantitativos máximos contratados.



2 Requisitos específicos do serviço de desenvolvimento e manutenção de softwares

2.1 Requisitos da metodologia de trabalho

A metodologia de trabalho tem como principal referência, além das disposições do item 4.5 do TERMO DE REFERÊNCIA (p. 13) e dos requisitos específicos do ITEM 1, o processo de desenvolvimento de *software* do CONTRATANTE (MDS-MEC) que define os fluxos de trabalho, os prazos de entrega, os entregáveis mínimos, a documentação de referência e os demais padrões de projeto aplicáveis – incumbindo à CONTRATADA executá-lo e ao CONTRATANTE dirimir, a seu critério, eventuais controvérsias.

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

2.2 Requisitos de experiência profissional e formação das equipes

Para a execução dos serviços do ITEM 1 a CONTRATADA deverá disponibilizar – além do perfil de GERÊNCIA TÉCNICA DE DESENVOLVIMENTO – EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO por MATRIZ DE NEGÓCIO, da seguinte forma:

SERVIÇO	MATRIZES DE NEGÓCIO	QTDE MÍNIMA DE EQUIPES
Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software (ITEM 1)	Educação Básica	01 (uma) Equipe
	Educação Técnica	01 (uma) Equipe
	Educação Superior	01 (uma) Equipe
	SIMEC / Sistemas Administrativos / Secretaria Executiva	01 (uma) Equipe
O quantitativo de equipes por matriz de negócio é apenas um <u>referencial mínimo</u> e poderá ser revisto pelo CONTRATANTE e/ou ampliado pela CONTRATADA de acordo com o volume de demandas, a capacidade produtiva das equipes e a (re)organização das matrizes de negócio.		

Cada EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO deverá ser composta, no mínimo, pelos seguintes PERFIS PROFISSIONAIS:

EQUIPE	PERFIS MÍNIMOS
EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO (ITEM 1)	SCRUM MASTER
	ANALISTA DE REQUISITOS
	ENGENHEIRO DE SOFTWARE
A listagem de perfis profissionais por equipe é apenas um <u>referencial mínimo</u> e poderá ser revisto pelo CONTRATANTE e/ou ampliado pela CONTRATADA de acordo com a especificidade das demandas, o volume de demandas, a capacidade produtiva das equipes e a (re)organização das matrizes de negócio.	

Os perfis profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços deverão atender aos requisitos mínimos definidos a seguir (por PERFIL PROFISSIONAL):

a) Para a GERÊNCIA TÉCNICA:

PERFIL:	GERENTE TÉCNICO DE DESENVOLVIMENTO
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Conhecimentos sólidos das melhores práticas de mercado em desenvolvimento de software (ISO 9000:2000, PMBoK, ISO 17799, ISO 20000, ISO 12207, ISO 9126, CMMI, MPS.Br, ITIL, COBIT, Governança de TI).
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação. com Certificado Project Management Professional (PMP) emitido pelo Project Management Institute (PMI) ou Certificação Ágil/Scrum (PSM, CSM,



PERFIL:	GERENTE TÉCNICO DE DESENVOLVIMENTO
	ASF, SFC, ACP ou outra similar); OU Experiência comprovada de, pelo menos, 10 (dez) anos em coordenação de projetos
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Certificação <i>Project Management Professional (PMP)</i> emitido pelo <i>Project Management Institute (PMI)</i> OU Certificação Ágil (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP ou outra similar) OU, caso não possua as certificações, experiência comprovada de, no mínimo, 10 (dez) anos em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação.

b) Para as EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO:

a. Scrum Master:

PERFIL:	SCRUM MASTER
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Deve possuir conhecimentos sólidos em metodologias ágeis.
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos no papel de <i>Scrum Master</i> .
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Certificação Ágil (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP), ou equivalente, no mínimo.

b. Analista de Requisitos:

PERFIL:	ANALISTA DE REQUISITOS
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Deve possuir conhecimento sólidos em engenharia de requisitos de <i>software</i> .
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos em Análise de Requisitos, especificamente em projetos de desenvolvimento e de manutenção de <i>software</i> . Sendo, no mínimo, 01 (um) ano de experiência em projetos com metodologias ágeis.
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Certificação CPRE (<i>Certified Professional for Requirements Engineering</i>) <i>Foundation Level</i> , ou equivalente, no mínimo.

c. Engenheiro de Software:

PERFIL:	ENGENHEIRO DE SOFTWARE
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de soluções de <i>software</i> , programação em plataformas PHP e testes de <i>software</i> .
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de <i>software</i> em linguagem PHP e experiência em testes unitários de <i>software</i> .
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Não há exigências específicas.

Ainda quanto às EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO, fica estabelecido - Na forma do disposto no item **2.2.1** do TERMO DE REFERÊNCIA (p. 6) – que o dimensionamento da(s) equipe(s) é de inteira responsabilidade da CONTRATADA; considerando a estimativa de demandas do serviço, a produtividade adequada, o atendimento aos prazos estabelecidos e os requisitos de qualidade a serem atendidos e que, de acordo com a especificidade de cada projeto, poderão ser alocados outros perfis profissionais adequados, tais como, para atendimento às demandas de desenvolvimento e/ou manutenção de aplicações com tecnologia de georreferenciamento e outras.

c) Para os demais perfis profissionais diretamente envolvidos na execução dos serviços ao CONTRATANTE:



a. Administração de dados:

PERFIL:	ADMINISTRADOR DE DADOS
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Não há exigências específicas.
EXPERIÊNCIA:	Experiência de, pelo menos, 04 (quatro) anos na função de Administrador de Dados.
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Não há exigências específicas.

b. Gerência de Configuração e Mudança:

PERFIL:	GERENTE DE CONFIGURAÇÃO E MUDANÇA
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Não há exigências específicas.
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em gerência de configuração, mudança e ambiente utilizando as melhores práticas do mercado e ferramentas de apoio à Disciplina de Gerência e Configuração de Mudanças.
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Não há exigências específicas.

c. Segurança:

PERFIL:	ANALISTA DE SEGURANÇA
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Não há exigências específicas.
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos em Segurança da Informação.
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Não há exigências específicas.

d. Testes e Qualidade:

PERFIL:	ANALISTA DE TESTES E QUALIDADE
FORMAÇÃO:	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
CONHECIMENTOS:	Não há exigências específicas.
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos em qualidade de software contemplando elaboração de Planejamento e Execução de Testes funcionais e estáticos, bem como em automatização de testes e testes de desempenho.
CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS:	Certificação CTFL Agile Tester (preferencialmente) ou Certificação CTFL Foundation (Certified Tester Foundation Level), ou equivalentes, no mínimo.

2.3 Requisitos de disponibilidade e presencialidade



Para o **ITEM 1** (Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software*) – visando evitar o deslocamento de servidores do MEC – os serviços de gerenciamento de projetos, levantamento de requisitos, gerência de configuração, implantação e outras atividades que demandem interação direta e contínua com o CONTRATANTE deverão, **preferencialmente**, ser executadas de forma presencial no endereço de referência para prestação dos serviços – conforme item **4.2.1** (p. 11) do TERMO DE REFERÊNCIA.

3 Métrica de dimensionamento do esforço

O esforço empreendido pela CONTRATADA na prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software será mensurado e remunerado por meio da métrica de PONTO DE FUNÇÃO (PF), de acordo com o Roteiro de Métricas de Software do MEC, pelas definições complementares do Roteiro de Métricas de Software do SISP (disponível em: <http://www.sisp.gov.br/metricas/>) e pelos padrões internacionais definidos pelo Manual de Práticas de Contagem de Ponto de Função (Function Point Counting Practices Manual – CPM) do International Function Point Users Group (IFPUG) – todos em suas versões mais recentes e considerando eventuais atualizações que venham a ser aplicadas no decurso da execução contratual. Sobre o valor remunerável incidirão eventuais descontos/glosas resultantes de resultados dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos (Acordo de Nível de Serviço)

Tal métrica foi adotada considerando as disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e considerando o disposto na Súmula TCU n° 269, *in verbis*:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”. [Súmula TCU n° 269]

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

A CONTRATADA poderá adotar o método de CONTAGEM ESTIMADA, preconizada pela NESMA (*Netherlands Software Metrics Users Association*) na execução de mensuração PRELIMINAR dos serviços contratados. Caso a solicitação possua documentação deverá ser utilizada a CONTAGEM DETALHADA, conforme método do IFPUG. As fronteiras das aplicações e o espaço é de responsabilidade do MEC, podendo ser ajustadas a qualquer momento, segundo sua visão de negócio, devendo a CONTRATADA adaptar-se.

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

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

Havendo pedido de REVISÃO, o CONTRATANTE promoverá avaliação das alegações técnicas – podendo manter o resultado da CONTAGEM ou revisá-la no todo ou em partes. Não havendo pedido de revisão no prazo máximo estipulado a CONTAGEM será considerada aceita, sem direito a posterior contestação pela CONTRATADA.

Após procedimento de REVISÃO, persistindo a divergência, a CONTRATADA poderá solicitar uma REVISÃO FINAL da CONTAGEM em até 1 (um) dia útil após a divulgação do resultado da REVISÃO. Ocorrendo esse cenário (apresentação tempestiva do pedido de revisão final), o CONTRATANTE convocará a CONTRATADA para análise conjunto dos pontos de divergência – não havendo pedido de revisão final, será considerado aceito o resultado da revisão inicial, sem direito a posterior contestação pela CONTRATADA.

Nas CONTAGENS cuja divergência seja inferior a **5%** (cinco por cento) em relação ao valor divulgado prevalecerá a MENOR delas, sem necessidade do procedimento de REVISÃO. O CONTRATANTE poderá se utilizar de serviço de apoio especializado e/ou de auditoria de métricas de software para subsidiá-lo nos procedimentos técnicos-operacionais de sua competência.



4 Modelo de execução

Os serviços do ITEM 1 (**desenvolvimento e manutenção de soluções de software**) serão executados **sob demanda**, mediante abertura de ORDENS DE SERVIÇO dimensionadas segundo a métrica de PONTO DE FUNÇÃO (PF), sem garantia de consumo mínimo.

A execução dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* pela CONTRATADA deve compreender processos, atividades e cerimônias ágeis – de acordo com as definições da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do Ministério da Educação (MDS-MEC).

4.1 Prazos e formas de encaminhamento de demandas

Para os serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software (ITEM 1) estão previstos 2 (dois) tipos de ORDEM DE SERVIÇO (O.S.):

- a) ORDEM DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO (O.S. PLANEJAMENTO); e
- b) ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO (O.S. DESENVOLVIMENTO).

Para cada ORDEM DE SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO podem derivar tantas ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO quantas forem necessárias sendo, tendo como referência, no mínimo, uma para cada RELEASE.

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

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

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

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

4.1.1 Das Ordens de Serviço de Planejamento

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

4.1.1.1 Dos prazos de execução das ordens de serviço de planejamento

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

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



A contagem de prazos de execução de ORDENS DE SERVIÇO DE PLANEJAMENTO será interrompida quando fatores externos de domínio do CONTRATANTE impeçam o avanço da execução. Nesses casos, a CONTRATADA deve comunicar, registrar e documentar (prover evidências) formalmente as restrições/impedimentos – cabendo exclusivamente ao CONTRATANTE decidir sobre as justificativas e suspender a contagem de prazos.

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

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

4.1.1.2 Da remuneração das ordens de serviço de planejamento.

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

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

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

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

4.1.2 Das solicitações de serviço.

Antes de iniciar a fase de DESENVOLVIMENTO, o CONTRATANTE emitirá, para cada demanda, uma SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO (SS) para planejamento do atendimento pela CONTRATADA – contendo as informações necessárias e suficientes para compreensão da necessidade de negócio.

Após o recebimento da SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, a CONTRATADA deverá iniciar junto à área de negócio requisitante a confecção do PLANO DE EXECUÇÃO contendo o planejamento do atendimento. O prazo para a conclusão dessa atividade será de até 5 (cinco) dias úteis para todas as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO.

Como resultado desse trabalho, a CONTRATADA deve apresentar no PLANO DE EXECUÇÃO o planejamento do RELEASE com as entregas por SPRINT, a estimativa de tamanho funcional e o prazo necessário para execução da demanda. O PLANO DE EXECUÇÃO será objeto de avaliação pelo CONTRATANTE. Devendo a CONTRATADA ajustá-lo a partir dos apontamentos do CONTRATANTE, quando for o caso. Em nenhuma hipótese, as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO são objeto de remuneração.

4.1.3 Das Ordens de Serviço de Desenvolvimento

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

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

Considerando que a aceitação de mudanças é um dos aspectos essenciais dos métodos ágeis, as ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO podem apresentar variação entre o volume planejado e aquele efetivamente entregue – sendo este último objeto de validação na etapa de homologação. Porém, visando garantir o necessário PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO, as alterações não poderão exceder a **30% (trinta por cento)** à MAIOR em relação ao volume inicialmente planejado.



Nas situações às quais o volume a ser executado ultrapassar o LIMITE de 30% estabelecido acima, a CONTRATADA deverá solicitar a abertura de uma nova ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO para o quantitativo excedente. Em qualquer circunstância o PLANEJAMENTO do(s) ciclo(s) deve ser mantido sempre atualizado.

Caso o CONTRATANTE motive o cancelamento de ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO cuja execução já tenha sido iniciada a CONTRATADA fará jus ao recebimento proporcional do esforço dedicado, de acordo com o tamanho funcional efetivamente aferido e limitado ao valor total da ORDEM DE SERVIÇO. O pagamento fica condicionado à homologação pelo CONTRATANTE dos artefatos solicitados e entregues pela CONTRATADA de SPRINTS já concluídas.

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

Integra o pacote de entregáveis das ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO a medição do tamanho funcional, em Pontos de Função, da solução desenvolvida. Como ocorre em relação a todos os demais produtos da prestação dos serviços, os resultados das ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO serão objeto de avaliação pelo CONTRATANTE, de acordo com os critérios negociais e técnicos contratados.

4.1.3.1 Dos prazos de execução das ordens de serviço de desenvolvimento

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

APLICAÇÃO	VOLUME (POR ORDEM DE SERVIÇO)	PRAZO MÁXIMO DE EXECUÇÃO
ORDENS DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO	Até 25 Pontos de Função	20 (vinte) dias úteis
	De 26 a 50 Pontos de Função	40 (quarenta) dias úteis
	De 51 a 100 Pontos de Função	60 (sessenta) dias úteis

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

Nas situações às quais o volume executado exceder ao planejado, dentro dos limites e condições do item anterior, os prazos de execução da respectiva ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO refletirão proporcionalmente a variação aplicada ao tamanho funcional. Em qualquer circunstância o planejamento do(s) ciclo(s) deve ser mantido sempre atualizado.

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

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

4.2 Do recebimento dos serviços

O recebimento definitivo das ORDENS DE SERVIÇO de desenvolvimento e manutenção de soluções de software será efetivado após homologação negocial e técnica pelo CONTRATANTE – iniciada apenas após a entrega total de todos os produtos contemplados.

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



4.3 Do monitoramento da execução

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

Ao término do CONTRATO, ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA fornecerá dados e informações históricas de todas as ORDENS DE SERVIÇO por ela recebidas, prestação de contas e informações sobre homologação de produtos, assim como as versões dos artefatos integrantes e complementares, em mídia digital, formato de arquivo-texto ou outro meio previamente acordado com o CONTRATANTE.

5 Modelo de remuneração

Considerando a forma de encaminhamento das demandas e medição, o Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas será remunerado por ORDEM DE SERVIÇO, dimensionadas e calculadas segundo a métrica de Pontos de Função. Assim, a remuneração de cada ORDEM DE SERVIÇO será calculada considerando a quantidade de Pontos de Função dimensionados, o preço unitário de cada Ponto de Função e o percentual remunerável por fase, da seguinte forma:

$$DSW_{Item\ 1} = \{[(Qtde_{PFh} \times PF_{Unitário}) - NMS_{Ajuste}] - Fase_{Ajuste}\}$$

DSW_{Item 2}: Remuneração Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Softwares, por Ordem de Serviço

Qtde_{PFh}: Volume de Pontos de Função homologados (em Ponto de Função)

PF_{Unitário}: Valor unitário do Ponto de Função definido em Contrato (para o Item 1)

NMS_{Ajuste}: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos Níveis Mínimos de Serviço

Fase_{Ajuste}: Ajuste (desconto) de valores eventualmente pagos na Ordem de Serviço de Planejamento

O preço unitário do PONTO DE FUNÇÃO será aquele vigente na abertura das ORDENS DE SERVIÇO e não no seu fechamento. Para fins de cálculo do volume de serviços, só serão pagos os serviços efetivamente RECEBIDOS DEFINITIVAMENTE pelo CONTRATANTE. Em nenhuma hipótese haverá antecipação ou adiantamento de pagamentos à CONTRATADA.

5.1 Critérios para cálculo e aplicação de reduções à remuneração

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

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o **limite de 40% (quarenta por cento) da parcela remunerável** (por ORDEM DE SERVIÇO), podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

6 Níveis Mínimos de Serviço

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

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE



– ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

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

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

Às ocorrências de descumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO a CONTRATADA poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas, cabendo ao CONTRATANTE avaliar e decidir sobre as alegações. Quando acatadas as justificativas o CONTRATANTE poderá desconsiderar a(s) ocorrência(s) de descumprimento em questão, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação de eventuais ajustes, quando for o caso.

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

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

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

6.1 Indicadores dos níveis de serviço

Os indicadores de nível mínimo de serviço previstos para os serviços do ITEM 1 (PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE) são:

6.1.1 Índice de pontualidade na execução de demandas de desenvolvimento e manutenção de soluções de software.

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



ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE DEMANDAS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-A.1)
Aplicação de Advertência: Caso o resultado do INS-A.1 seja $\geq 100\%$ além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

6.1.2 Índice de qualidade dos produtos de desenvolvimento e manutenção de soluções de software

ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-A.2)				
OBJETIVO:	Avaliar a qualidade dos produtos de desenvolvimento e manutenção de soluções de software, aferindo o volume de rejeições de cada demanda entregue, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociais, implementação, etc).			
APLICAÇÃO:	Todas as ORDENS DE SERVIÇO (O.S. PLANEJAMENTO E O.S. DESENVOLVIMENTO), individualmente.			
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO			
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil			
FÓRMULA:	INS-A.2 = Quantidade de rejeições			
PARÂMETROS	NÍVEIS DE AJUSTE			
	INS-A.2 (1)	INS-A.2 (2)	INS-A.2 (3)	INS-A.2 (4)
	$INS-A.2 \leq 1$	$INS-A.2 > 1 \text{ e } \leq 2$	$INS-A.2 \geq 3 \text{ e } \leq 5$	$INS-A.2 \geq 5$
	ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes)	Redução de 5% (por Ordem de Serviço)	Redução de 10% (por Ordem de Serviço)	Redução de 20% (por Ordem de Serviço)
Aplicação de Advertência: Caso o resultado do INS-A.2 seja ≥ 10 além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.				

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.



ANEXO B SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARES

1 Descrição dos serviços de sustentação de soluções de software

São considerados serviços de sustentação de soluções de software as atividades técnicas de operação e manutenção continuada de soluções de *software* implantadas nos ambientes de produção do CONTRATANTE, cujo principal resultado é a correção de defeitos, manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho dessas soluções. Além desses, estão incluídas no escopo intervenções tempestivas ou pontuais de caráter perfectivo, corretivo, preventivo, atendimento ao usuário ou atividade operacional.

As atividades de manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho devem atender aos seguintes requisitos de negócio (sem se limitar a):

- a) Intervenção Corretiva: correção de defeitos identificados nas soluções de software em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação;
- b) Análise e solução de incidentes, abrangendo as atividades de análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos da solução de software em ambiente de produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento da aplicação e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com as soluções de software sustentadas: impossibilidade de conclusão de um fluxo principal, dificuldades para concluir fluxos não essenciais do sistema, validações inconsistentes que resultem na corrupção de múltiplos registros de dados em produção, inoperância de integrações externas essenciais ao sistema, integrações não-críticas inoperantes, ausência de parâmetros ou tabelas de domínio que impossibilitem o uso do sistema, divergência de regra de negócio em relação à especificação, que impossibilite o uso do sistema, performance ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso do sistema ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas usuárias e demais casos de indisponibilidade que comprometam as soluções de software implantadas nos ambientes de produção;
- c) Monitoramento contínuo, compreendendo: implantação e utilização de aplicativos de monitoramento continuado da disponibilidade e desempenho de sistemas; implantação e utilização de aplicativos de monitoramento de questões relacionadas à segurança de informações de sistemas, monitoração preventiva e gestão dos registros de *logs* gerados pelos sistemas sustentados e disponibilização de relatórios periódicos;
- d) Apoio à produção, abrangendo o suporte e acompanhamento presencial às equipes de infraestrutura para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria;
- e) Operação de soluções de software, consistindo na execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo sistema em função de suas regras de negócio, forma de construção ou atendimento a demandas judiciais;
- f) Integração e entrega contínua, que abrange a configuração e operação dos ambientes de integração e entrega contínua adotado para as soluções sustentadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA, bem como construção dos pacotes com os *softwares* sustentados e gerenciamento de publicação de pacotes de software nos ambientes do CONTRATANTE.

As atividades de intervenções tempestivas ou pontuais devem atender aos seguintes requisitos de negócio (sem se limitar a):

- a) Intervenção Perfectiva: corresponde à implementação de melhorias em um sistema existente, sem a alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário. Sua finalidade é promover a melhoria de desempenho, a manutenibilidade e a usabilidade do sistema;
- b) Intervenção Cosmética: são consideradas intervenções cosméticas as demandas associadas às alterações de interface, por exemplo, fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela;
- c) Intervenção Preventiva: alterações no software buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções. A intervenção preventiva parte de uma observação reconhecida pelos mantenedores sobre o que poderá gerar algum tipo de erro no software, desta forma tal erro será tratado antes que um problema venha a ocorrer;
- d) Apuração especial: serviços de inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados no banco de dados do ambiente de produção para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pelas soluções de software sustentadas e levantamento de informações complementares e não disponibilizadas de forma automática via aplicação ao usuário;
- e) Migração de Dados: elaboração de rotinas visando a transferência de dados de uma base para outra, podendo ser de um Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) para outro ou no mesmo SGBD. Essa transferência poderá representar mudanças de estrutura ou não (exemplos de atividades: Criação de script; Validação e limpeza de massa de dados; Adequação e dicionarização do modelo, etc.);



- f) Internalização de Sistemas de Informação: adequação de sistemas fornecidos à área de tecnologia da informação por outras áreas do MEC ou fornecidos por outras instituições, que engloba em atividades como: preparação de ambiente e realização de prova de conceito (POC); análise e adequação de documentação; publicação da aplicação; configuração de variáveis de ambiente; testes exploratórios e migração de dados;
- g) Monitoramento de programas críticos: monitorar sistema por um período de tempo com abordagem preventiva para evitar, ou ainda, mitigar, quando não for possível evitar, eventuais indisponibilidades ou degradação da qualidade do serviço;
- h) Criação e atualização dos manuais e roteiros de orientação aos usuários: ocorrerão por solicitação da CONTRATANTE em decorrência de falhas e de necessidade de definições e melhorias;
- i) Elaboração de documentação técnica;
- j) Suporte ao usuário: suporte de terceiro nível, de acordo com a definição de hierarquia de suporte em ambientes corporativos;
- k) Emissão de parecer, nota ou relatório técnicos com informações sobre o funcionamento das aplicações, regras negociais, informações de arquitetura, proposta de solução, análise de risco;
- l) Criação e/ou alteração de componentes arquiteturais de sistemas do MEC;
- m) Análise e adequação de sistema para migração de ambiente de infraestrutura, seja na nuvem, *on premise* ou híbrido;
- n) Apoio à implantação de sistema: apoio ao processo de implantação de uma nova versão do sistema por profissional que tenha conhecimento negocial e técnico do sistema com o objetivo de evitar ou minimizar problemas na implantação, bem como realização de testes mínimos que garantam a continuidade de operação do sistema;
- o) Otimização e melhorias em scripts de banco de dados existentes, incluindo, por exemplo: índices, procedures, triggers, queries, etc;
- p) Geração de massa de dados para a execução de testes em qualquer ambiente, a depender da necessidade do CONTRATANTE.

Os serviços de sustentação e operação compreendem não apenas a modificação do código da aplicação, mas também o atendimento da manutenção, bem como atividades de operação das soluções de *software* até a entrega em produção. Também estão inclusas no serviço de sustentação e operação as atividades necessárias para manter a documentação da solução de *software* atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como manter a *baseline* dos sistemas atualizada.

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

A investigação de incidentes pelo serviço de sustentação engloba também avaliação das configurações dos servidores de aplicação e *containers* (*logs*, parâmetros e estatísticas), bem como parâmetros e *logs* do servidor de banco de dados de produção. De acordo com a característica de cada atendimento, alguns entregáveis são necessários como forma de evidenciar o trabalho realizado e manter a base histórica do MEC, esses artefatos (evidências técnicas) estão descritos na MDS-MEC e devem ser armazenados em ambiente da CONTRATANTE.

2 Requisitos específicos do serviço de sustentação de soluções de software

2.1 Requisitos da metodologia de trabalho

A metodologia de trabalho tem como principal referência, além das disposições do item **4.5** do TERMO DE REFERÊNCIA (p. 13) e dos requisitos específicos do ITEM 2, o processo de desenvolvimento de *software* do CONTRATANTE (MDS-MEC) que define os fluxos de trabalho, os prazos de entrega, os entregáveis mínimos, a documentação de referência e os demais padrões de projeto aplicáveis – incumbindo à CONTRATADA executá-lo e ao CONTRATANTE dirimir, a seu critério, eventuais controvérsias.

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

2.2 Requisitos de experiência profissional e formação das equipes

Para a execução do ITEM 2 (serviços de sustentação de soluções de software) a CONTRATADA deverá disponibilizar uma EQUIPE única que proverá serviços para todas as MATRIZES DE NEGÓCIO e cuja composição deve possuir, no mínimo, os seguintes PERFIS PROFISSIONAIS:



EQUIPE	PERFIS MÍNIMOS
EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO (ITEM 2)	GERENTE TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO
	ANALISTA DE REQUISITOS
	ENGENHEIRO DE SOFTWARE (UM PERFIL POR MATRIZ DE NEGÓCIO)
A listagem de perfis profissionais é apenas um referencial mínimo e poderá ser revisto pelo CONTRATANTE e/ou ampliado pela CONTRATADA de acordo com as especificidades técnicas das demandas, o volume de demandas, a capacidade produtiva das equipes e a (re)organização das matrizes de negócio.	

Os perfis profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços deverão atender aos seguintes requisitos mínimo (por PERFIL PROFISSIONAL):

EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE	
A	PERFIL: GERENTE TÉCNICO DE SUSTENTAÇÃO
	FORMAÇÃO: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
	CONHECIMENTOS: Conhecimentos sólidos das melhores práticas de mercado em desenvolvimento de <i>software</i> (ISO 9000:2000, PMBoK, ISO 17799, ISO 20000, ISO 12207, ISO 9126, CMMI, MPS.Br, ITIL, COBIT, Governança de TI).
	EXPERIÊNCIA: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação.
	CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS: Certificação <i>Project Management Professional</i> (PMP) emitido pelo <i>Project Management Institute</i> (PMI) OU Certificação Ágil (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP ou outra similar) OU, caso não possua as certificações, experiência comprovada de, no mínimo, 10 (dez) anos em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação.
B	PERFIL: ANALISTA DE REQUISITOS
	FORMAÇÃO: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
	CONHECIMENTOS: Não há exigências específicas
	EXPERIÊNCIA: Experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em Análise de Requisitos, especificamente em projetos de desenvolvimento e de manutenção de <i>software</i> E experiência comprovada de, no mínimo, 01 (um) ano em projetos com metodologias ágeis.
	CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS: Certificação CPRE (<i>Certified Professional for Requirements Engineering Foundation Level</i> , ou equivalente, no mínimo.
C	PERFIL: ENGENHEIRO DE SOFTWARE
	FORMAÇÃO: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC
	CONHECIMENTOS: Não há exigências específicas
	EXPERIÊNCIA: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em desenvolvimento de <i>software</i> em linguagem PHP E experiência em testes unitários de <i>software</i> .
	CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS: Não há exigências específicas.

6.2 Requisitos de disponibilidade e presencialidade



Para o ITEM 2 (Serviços de sustentação de soluções de software) – visando evitar o deslocamento de servidores do MEC – os serviços que demandem interação direta e contínua com o CONTRATANTE deverão, **preferencialmente**, ser executados de forma presencial no endereço de referência para prestação dos serviços, conforme item 4.2.1 (p. 11) do TERMO DE REFERÊNCIA.

3 Métrica de dimensionamento de esforço e remuneração

O esforço empreendido pela CONTRATADA na prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* será mensurado e remunerado por meio da métrica de PONTO DE FUNÇÃO SUSTENTADO (PFS). Sobre o valor remunerável incidirão eventuais descontos/glosas resultantes de resultados dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos (NÍVEIS DE SERVIÇO).

Tal métrica foi adotada considerando as disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e considerando o disposto na Súmula TCU n° 269, *in verbis*:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”. [Súmula TCU n° 269]

Durante a vigência do CONTRATO, o CONTRATANTE poderá incluir ou excluir soluções de *software* do seu portfólio. As inclusões poderão ser feitas, por exemplo, à medida que novos sistemas desenvolvidos pela FÁBRICA DE SOFTWARE forem publicados em ambiente de produção e estiverem em uso pelo demandante.

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

4 Modelo de execução

Para os serviços de **sustentação de soluções de software** (ITEM 2) estão previstos 2 (dois) tipos de ORDENS DE SERVIÇO (O.S.):

- a) ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL (O.S. SUSTENTAÇÃO MENSAL); e
- b) ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA (O.S. SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA).

É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE a gestão da relação dos sistemas que deverão compor a O.S. SUSTENTAÇÃO MENSAL (*baseline*), a existência da O.S. SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA é necessária para dar flexibilidade à essa gestão – sendo considerada exceção ao fluxo principal da sustentação.

Os acionamentos dos serviços de sustentação para as soluções de software cobertas pela ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL serão classificados conforme a sua prioridade, de acordo com sua **urgência** ou **impacto**, levando em consideração os seguintes parâmetros:

- a) A urgência com que as mesmas devem ser resolvidas;
- b) O impacto que o não atendimento pode causar ao negócio;
- c) O atendimento prioritário a grupos de usuários com necessidades diferenciadas - usuários VIPs.

No que tange às requisições de **tratamento de incidentes e manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho**, a classificação e os prazos de atendimento são os seguintes:

DEMANDA	PRIORIDADE	ENQUADRAMENTO *	PRAZO DE TRIAGEM **	PRAZO DE SOLUÇÃO ***
Serviços de sustentação de soluções de software: requisições de incidentes e manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho.	ALTA	Requisição de serviço relacionada a programas críticos ou com paralisação na solução de software.	Até 01:00 hora	Até 06:00 horas
	MÉDIA	Requisição de serviço sem paralisação na solução de software, mas com comprometimento de alguma(s) funcionalidade(s).	Até 04:00 horas	Até 24: horas



DEMANDA	PRIORIDADE	ENQUADRAMENTO *	PRAZO DE TRIAGEM **	PRAZO DE SOLUÇÃO ***
	BAIXA	Requisição de serviço sem paralisação na solução de software e sem comprometimento de funcionalidade específicas.	Até 12:00 horas	Até 48:00 horas

(*) Os tipos de demandas enumerados na tabela são exemplificativos e não esgotam os exemplos de atividades que não estão associadas à funcionalidade de software, os casos omissos serão avaliados pelo CONTRATANTE.

(**) Tempo, em horas corridas, decorrido após a comunicação do incidente à CONTRATADA.

(***) Tempo, em horas corridas, decorrido após o início do atendimento até a solução da requisição pela CONTRATADA.

No que tange às solicitações que tratam de **intervenções tempestivas ou pontuais**, a classificação e os prazos de atendimento são os seguintes:

DEMANDA	PRIORIDADE	ENQUADRAMENTO *	PRAZO DE TRIAGEM **	PRAZO DE SOLUÇÃO ***
Serviços de sustentação de soluções de software: solicitações de intervenções tempestivas ou pontuais.	ALTA	Solicitações de atendimento ao usuário, notas técnicas com esclarecimento de regras de negócio e apoio técnico.	Até 12:00 horas	Até 48:00 horas
	MÉDIA	Solicitações que tratam de documentação técnica, migração de dados. Migração de ambientes e melhorias nos scripts de bancos de dados.	Até 24:00 horas	Até 72:00 horas
	BAIXA	Intervenções perfectivas, cosméticas, preventivas, internalização de sistemas, criação e/ou alteração de componentes arquiteturais.	Até 48:00 horas	Até 240:00 horas

(*) Os tipos de demandas enumerados na tabela são exemplificativos e não esgotam os exemplos de atividades que não estão associadas à funcionalidade de software, os casos omissos serão avaliados pelo CONTRATANTE.

(**) Tempo, em horas corridas, decorrido após a comunicação do incidente à CONTRATADA.

(***) Tempo, em horas corridas, decorrido após o início do atendimento até a solução da requisição pela CONTRATADA.

O PRAZO DE TRIAGEM é o tempo necessário para que a CONTRATADA disponibilize o atendimento à demanda com o devido registro da solicitação no sistema de gestão de demandas e/ou adote as medidas de sua competência para iniciar o tratamento da demanda. O PRAZO DE SOLUÇÃO é o tempo máximo para a solução do chamado, contado do momento do registro da solicitação até o fechamento dela no sistema de gestão de demandas da CONTRATANTE. Sendo assim, o TEMPO TOTAL para cada atendimento será o resultado da soma da TRIAGEM e ATENDIMENTO, de acordo com a prioridade.

Para os acionamentos dos serviços de sustentação o atendimento deverá ser imediato, não havendo prazo de planejamento e considerando os prazos estabelecidos e os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – uma vez que se trata de sistemas em ambiente de produção.

Os **chamados** (requisições/incidentes/solicitações) originados nas áreas de negócio serão encaminhados para a fila de atendimento da CONTRATADA. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, fazer a triagem inicial para qualificar as solicitações como manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho ou intervenção tempestiva ou pontual. Caso essa triagem não seja feita pelo CONTRATANTE, ou por sistema informatizado hábil, será de responsabilidade da CONTRATADA fazê-la.

Todos os **chamados** serão registrados inicialmente com a prioridade **MÉDIA** e poderão ser reclassificados de acordo com a necessidade do CONTRATANTE. Os chamados originados do grupo de **usuários VIP** não poderão ser reclassificados pela CONTRATADA, já que serão classificados originalmente de acordo com esse critério de prioridade.

A reclassificação de demandas será feita prioritariamente pelo CONTRATANTE, nesse caso, não cabe mudança na prioridade pela CONTRATADA. Caso a reclassificação seja realizada pela CONTRATADA, limitada a uma única reclassificação por demanda, caberá ao CONTRATANTE a realização de auditorias para identificar possíveis desvios.

A contagem de prazos de execução de ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO será interrompida quando fatores externos de domínio do CONTRATANTE impeçam o avanço da execução. Nesses casos, a CONTRATADA deve comunicar, registrar e documentar (prover evidências) formalmente as restrições/impedimentos – cabendo exclusivamente ao CONTRATANTE decidir sobre as justificativas e suspender a contagem de prazos.

Para os serviços de garantia, que se dará em toda vigência contratual, as correções de defeitos seguirão os mesmos prazos estabelecidos na tabela acima.



Os prazos podem ser eventualmente prorrogados mediante solicitação formal e justificada da CONTRATADA, desde que aceita pelo CONTRATANTE. Caso seja necessário, o CONTRATANTE poderá determinar, de ofício, a prorrogação de algum prazo descrito nos itens mencionados, desde que seja medida de interesse público motivada.

A investigação de incidentes pelo serviço de sustentação engloba também avaliação das configurações dos servidores de aplicação e containers (logs, parâmetros e estatísticas), bem como parâmetros e logs do servidor de banco de dados de produção. Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de infraestrutura (hardware e software) da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar quais mudanças contextuais provocaram essa necessidade. Neste caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário reencaminhará o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA sem que a contagem do tempo de atendimento dos incidentes seja interrompida.

A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de cada solução sustentada.

4.1 Ordens de serviço de sustentação mensal

O CONTRATANTE abrirá, a seu critério, ORDENS DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO MENSAL para o serviço de sustentação de soluções de *software* – constando a relação dos sistemas a serem sustentados e seu respectivo tamanho funcional. Nessa relação poderão ser incluídos, a critério do CONTRATANTE, soluções completas e/ou módulos de soluções.

Durante a vigência de uma ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL o CONTRATANTE poderá, a seu critério, promover a inserção de novos sistemas na baseline de sustentação – efetuando a remuneração de forma proporcional aos dias cobertos (*pro-rata-die*).

O tamanho funcional da *baseline* de sistemas a serem sustentados deverá sempre levar em conta a medida funcional em pontos de função homologada pela CONTRATANTE. O CONTRATANTE não irá remunerar a CONTRATADA retroativamente pelo tamanho funcional do parque de soluções de software. A remuneração será sempre pela tabela mais atualizada informada na ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL.

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

Mensalmente, dentro do escopo do serviço contratado, a CONTRATADA deverá atualizar os registros históricos da prestação de seus serviços e apresentar à CONTRATANTE todas as informações sobre as atividades realizadas durante cada período de faturamento (como RELATÓRIO TÉCNICO), discriminando, pelo menos, a disponibilidade mensal de cada um dos sistemas sustentados, todos os chamados de suporte e incidentes com respectivos tempos de atendimento e as intervenções realizadas no mês.

Todos os chamados abertos na vigência de uma ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL devem ser finalizados durante a própria ORDEM DE SERVIÇO, desde que os prazos previstos do chamado não extrapolem sua vigência. Para os chamados com atendimento no final da vigência, o prazo máximo para finalização do atendimento será o próximo ciclo de faturamento (próxima O.S.). Nos casos que não for possível o fechamento, a CONTRATADA deverá justificar o atraso.

4.1.1 Critérios de administração da baseline de sustentação

Na última semana de cada mês Grupo de Trabalho composto por representantes do CONTRATANTE revisará a relação de sistemas a serem sustentados mensalmente. Os critérios utilizados para retirada ou inclusão de sistemas levarão em consideração questões técnicas, negociais e sazonais.

Considerando o contexto atual em que o MEC não tem contrato vigente para as matrizes de negócio de Ensino Básico, SIMEC e Secretaria Executiva, os sistemas listados abaixo serão inseridos na OS MENSAL DE SUSTENTAÇÃO, já no PERÍODO DE TRANSIÇÃO previsto neste Termo de Referência:



O.S. MÍNIMA DE SUSTENTAÇÃO MENSAL PARA O PERÍODO DE TRANSIÇÃO	
SISTEMA	TAMANHO FUNCIONAL (PF)
SIMEC - EDUCAÇÃO CONECTADA	36
SIMEC - EDUCAÇÃO CONECTADA – PNITE	274
SIMEC - EMTI – ENSINO MÉDIO EM TEMPO INTEGRAL	302
SIMEC - ESCOLA ACESSÍVEL – ESCOLA ABERTA	120
SIMEC - ESCOLA DA TERRA – FORMAÇÃO ESCOLA DA TERRA	132
SIMEC - LIVROS	703
SIMEC - MAIS MÉDICOS	994
SIMEC - MONITORAMENTO DE OBRAS	1.755
SIMEC - OBRAS 2	1.329
SIMEC - PAINEL	752
SIMEC - PAR 3.0	2.075
SIMEC - PDDE – INTERATIVO 2019	145
SIMEC - PDDE – LIVROS	475
SIMEC - PDDE – MAIS ALFABETIZAÇÃO	36
SIMEC - PDDE – MELHORES RECEITAS	124
SIMEC - PDDE – NOVO ENSINO MÉDIO	49
SIMEC - PDDE – NOVO MAIS EDUCAÇÃO	462
SIMEC - PROJOVEM CAMPO	646
SIMEC - PROJOVEM URBANO	705
SIMEC - REDE FEDERAL	2.764
SIMEC - SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	353
SIMEC - SIS – SISTEMA DE SEGURANÇA	274
SIMEC - SISFOR – SISTEMA DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES	828
SIMEC - SISINDÍGENA – SABERES INDÍGENAS	438
SIMEC - SPO – TED – TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA	848
TOTAL:	16.619 PONTOS DE FUNÇÃO

A relação apresentada acima contempla a necessidade mínima de sistemas críticos que apresentam histórico de sustentação. No entanto, novos sistemas podem ser inseridos, conforme a necessidade do MEC e a atualização da *baseline*.

Após o período de transição a OS MENSAL DE SUSTENTAÇÃO poderá ser composta pelos seguintes sistemas:

O.S. DE SUSTENTAÇÃO MENSAL PREVISTA APÓS O PERÍODO DE TRANSIÇÃO	
SISTEMA	TAMANHO FUNCIONAL (PF)



O.S. DE SUSTENTAÇÃO MENSAL PREVISTA APÓS O PERÍODO DE TRANSIÇÃO	
CAROLINA BORI	1.126
SIMEC - EDUCAÇÃO CONECTADA	36
SIMEC - EDUCAÇÃO CONECTADA – PNITE	274
EMEC	4.372
SIMEC - EMTI – ENSINO MÉDIO EM TEMPO INTEGRAL	302
SIMEC - ESCOLA ACESSÍVEL – ESCOLA ABERTA	120
SIMEC - ESCOLA DA TERRA – FORMAÇÃO ESCOLA DA TERRA	132
FIES OFERTA	1.345
FIES SELEÇÃO ALUNO	409
ISF	1.344
SIMEC - LIVROS	703
SIMEC - MAIS MÉDICOS	994
SIMEC - MONITORAMENTO DE OBRAS	1.755
SIMEC - OBRAS 2	1.329
SIMEC - PAINEL	752
SIMEC - PAR 3.0	2.075
SIMEC - PDDE – INTERATIVO 2019	145
SIMEC - PDDE – LIVROS	475
SIMEC - PDDE – MAIS ALFABETIZAÇÃO	36
SIMEC - PDDE – MELHORES RECEITAS	124
SIMEC - PDDE – NOVO ENSINO MÉDIO	49
SIMEC - PDDE – NOVO MAIS EDUCAÇÃO	462
SIMEC - PROJOVEM CAMPO	646
SIMEC - PROJOVEM URBANO	705
PROUNI GESTÃO	904
SIMEC - REDE FEDERAL	2.764
SIMEC - SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	353
SIGPET	1.176
SINAR	2.898
SIMEC - SIS – SISTEMA DE SEGURANÇA	274
SISBP	434
SISFIES	5.250



O.S. DE SUSTENTAÇÃO MENSAL PREVISTA APÓS O PERÍODO DE TRANSIÇÃO	
SISFIES ALUNO	1.342
SIMEC - SISFOR – SISTEMA DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES	828
SIMEC - SISINDÍGENA – SABERES INDÍGENAS	438
SISTEC	6.171
SIMEC - SPO – TED – TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA	848
TOTAL:	43.390 PONTOS DE FUNÇÃO

A relação apresentada contempla a necessidade atual de sistemas críticos que apresentam histórico de sustentação. No entanto, sistemas podem ser inseridos ou suprimidos, conforme a necessidade do MEC e a atualização da *baseline*.

4.2 Ordens de serviço de sustentação sob demanda

As ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA consistem na solicitação de serviços de sustentação de soluções de *software* que não constam na lista de soluções da O.S. DE SUSTENTAÇÃO MENSAL – modalidade que poderá ser acionada pelo CONTRATANTE a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, sendo que os serviços solicitados serão detalhados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO e devem estar cobertos pelo escopo das atividades contempladas no ITEM 2 desta contratação, consideradas as especificidades de cada solução.

Este serviço será remunerado com base no tamanho funcional do escopo da funcionalidade e/ou da solução de SOFTWARE que será sustentada sob demanda OU, no caso de demandas que não estejam relacionadas a uma funcionalidade, será fixado um quantitativo padrão de acordo com a complexidade da demanda e de acordo com a seguinte tabela:

DEMANDA	NÍVEIS DE COMPLEXIDADE	TIPOS DE DEMANDA *	QTDE EM PFS
Serviços de sustentação de soluções de software sob demanda	ALTA	Análise e solução de incidentes, apoio à produção, migração de dados, otimização de ambientes e melhorias nos scripts de bancos de dados existentes	20 PFS (por demanda)
	MÉDIA	Apuração especial e operação de sistemas	10 PFS (por demanda)
	BAIXA	Suporte ao usuário, produção de parecer técnico, atualização de documentação.	5 PFS (por demanda)

(*) Os tipos de demandas enumerados na tabela são exemplificativos e não esgotam os exemplos de atividades que não estão associadas à funcionalidade de software, os casos omissos serão avaliados pelo CONTRATANTE.

5 Modelo de remuneração

O FATURAMENTO dos serviços será composto pela soma das duas seguintes formas:

- a) Volume de serviços prestados em função da ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL, baseada na *baseline* de sustentação definida pelo CONTRATANTE, a partir da aplicação da seguinte fórmula:

$$OSM_{Item\ 2} = [(Baseline_{PF} \times PFS_{Unitário}) - NMS_{Ajuste}]$$

OSM_{Item 2}: Remuneração da ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL do Serviço de Sustentação de Soluções de Software.

Baseline_{PF}: Volume funcional das Soluções Sustentadas (em Pontos de Função).

PFS_{Unitário}: Valor unitário do Ponto de Função Sustentado, definido em Contrato para o Item 2.

NMS_{Ajuste}: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.



- b) Volume de serviços prestados em função das ORDENS DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA atendidas pela CONTRATADA, a partir da aplicação da seguinte fórmula:

$$OSD_{Item\ 2} = [(PFS_{Executado} \times PFS_{Unitário}) - NMS_{Ajuste}]$$

OSD_{Item 2}: Remuneração da ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA do Serviço de Sustentação de Soluções de Software.

PFS_{Executado}: Volume de serviços executados e homologados (em Pontos de Função Sustentados).

PFS_{Unitário}: Valor unitário do Ponto de Função Sustentado, definido em Contrato para o Item 2.

NMS_{Ajuste}: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

O preço unitário do PONTO DE FUNÇÃO SUSTENTADO será aquele vigente na abertura das ORDENS DE SERVIÇO e não no seu fechamento. Para fins de cálculo do volume de serviços, só serão considerados para pagamento os serviços RECEBIDOS DEFINITIVAMENTE pelo CONTRATANTE. Em nenhuma hipótese haverá antecipação ou adiantamento de pagamentos à CONTRATADA.

Havendo viabilidade técnica e operacional, a critério do CONTRATANTE, poderá ser autorizado o FATURAMENTO CONJUNTO dos serviços – desde que a apuração dos valores ocorra de forma individual, obedecidos os critérios específicos de cada subitem.

5.1 Critérios para cálculo e aplicação de reduções à remuneração

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

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o **limite de 40% (quarenta por cento) da parcela remunerável** (por ORDEM DE SERVIÇO), podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

6 Níveis Mínimos de Serviço

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

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

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

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

Às ocorrências de descumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO a CONTRATADA poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas , cabendo ao CONTRATANTE avaliar e decidir sobre as alegações. Quanto acatadas as justificativas, o CONTRATANTE poderá desconsiderar a(s)



ocorrência(s) de descumprimento em questão, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação de eventuais ajustes, quando for o caso.

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

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

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

6.1 Indicadores de nível de serviço

6.1.1 Índice de cumprimento de prazos de sustentação mensal de soluções de software

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE SUSTENTAÇÃO MENSAL DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-B.1)			
OBJETIVO:	Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender aos prazos contratados para os serviços de sustentação de soluções de software, aferindo os prazos executados de acordo com o nível de prioridade das solicitações.		
APLICAÇÃO:	ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL		
PERIODICIDADE:	Por PORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o período de faturamento.		
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil		
FÓRMULA:	INS-B.1 = [(Qtde de solicitações atendidas no prazo x 100) / Qtde total de solicitações recebidas]		
PARÂMETROS	METAS		
	PARA SOLICITAÇÕES DE PRIORIDADE ALTA:	PARA SOLICITAÇÕES DE PRIORIDADE MÉDIA:	PARA SOLICITAÇÕES DE PRIORIDADE BAIXA:
	INS-B.1 ≥ 99%	INS-B.1 ≥ 95%	INS-B.1 ≥ 90%
	Atender, no mínimo, 99% das solicitações de prioridade ALTA no prazo.	Atender, no mínimo, 95% das solicitações de prioridade MÉDIA no prazo.	Atender, no mínimo, 90% das solicitações de prioridade BAIXA no prazo.
	AJUSTE:		
	1,00% (um por cento) de redução/glosa a cada 1,00% (um ponto percentual) fora da meta, por parâmetro.		
Aplicação de Advertência: Caso o resultado do INS-B.1 seja ≤ 70% para quaisquer dos níveis de prioridade além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.			

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.



6.1.2 Índice de qualidade das entregas dos serviços de sustentação mensal de soluções de software

ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE SUSTENTAÇÃO MENSAL DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-B.2)					
OBJETIVO:	Avaliar a qualidade dos produtos de sustentação mensal de soluções software, aferindo o volume de rejeições de cada demanda entregue, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociais, implementação, etc.).				
APLICAÇÃO:	Todas as ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL homologadas (aceitas).				
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO, por período de faturamento.				
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil				
FÓRMULA:	INS-B.2 = [(Qtde de Rejeições x 100) / Qtde total de chamados atendidos]				
PARÂMETROS	NÍVEIS DE AJUSTE				
	INS-B.2 (1)	INS-B.2 (2)	INS-B.2 (3)	INS-B.2 (4)	INS-B.2 (5)
	INS-B.2 <5%	INS-B.2 ≥5% e <10%	INS-B.2 ≥10% e < 20%	INS-B.2 ≥20% e <30%	INS-B.2 ≥30%
	ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes)	Redução de 10% (por Ordem de Serviço Mensal)	Redução de 20% (por Ordem de Serviço Mensal)	Redução de 30% (por Ordem de Serviço Mensal)	Redução de 40% (por Ordem de Serviço Mensal)
Aplicação de Advertência: Além da eventual aplicação de ajustes/glosas em função dos resultados dos indicado INS-B.2, caso qualquer chamado apresente individualmente mais de 3 (três) recusas, a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.					

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

6.1.3 Índice de satisfação do usuário com os serviços de sustentação de soluções de software

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-B.3)	
OBJETIVO:	Avaliar o nível de satisfação dos usuários requisitantes dos serviços de sustentação de soluções de software em relação à percepção da qualidade de serviço entregue pela CONTRATADA.
APLICAÇÃO:	ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL
PERIODICIDADE:	Por PORDEM DE SERVIÇO, em cada período de faturamento.
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil
FÓRMULA:	INS-B.3 = [(Qtde de Chamados com avaliação insatisfatória x 100) / Qtde total de Chamados Atendidos]
PARÂMETROS:	NÍVEIS DE AJUSTE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-B.3)			
	INS-B.3 (1)	INS-B.3 (2)	INS-B.3 (3)
	INS-B.3 < 10%	INS-B.3 ≥10% e <15%	INS-B.3 ≥15%
	ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes)	Redução de 5% [por Ordem de Serviço]	Redução de 10% [por Ordem de Serviço]
Aplicação de Advertência: Caso o resultado da aplicação do INS-B.3 seja > 30% , além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.			

Serão consideradas avaliações INSATISFATÓRIAS as solicitações/requisições com pesquisa preenchida como INSATISFEITO no questionário de avaliação aplicado ao usuário requisitante. Demandas atendidas são aquelas fechadas com avaliação do usuário ou automaticamente pelo Sistema de Gestão de Demandas adotado pelo CONTRATANTE. Caso o usuário requisitante não tenha avaliado o atendimento dentro do prazo limite máximo definido, será aplicada automaticamente a avaliação SATISFEITO.

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

6.1.4 Índice de pontualidade na execução de sustentação de sistemas sob demanda

ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE SOB DEMANDA (INS-C.1)			
OBJETIVO:	Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender aos prazos contratados para os serviços de sustentação de soluções de software, aferindo os prazos executados de acordo com o nível de prioridade das solicitações.		
APLICAÇÃO:	ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA		
PERIODICIDADE:	Por PORDEM DE SERVIÇO, individualmente.		
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil		
FÓRMULA:	INS-C.1 = $[(\sum \text{Total de horas de atraso por prioridade}) \times (\% \text{ de redução conforme prioridade})]$		
PARÂMETROS	METAS		
	PARA SOLICITAÇÕES DE PRIORIDADE ALTA:	PARA SOLICITAÇÕES DE PRIORIDADE MÉDIA:	PARA SOLICITAÇÕES DE PRIORIDADE BAIXA:
	INS-C.1 < 1:00	INS-C.1 < 1:00	INS-C.1 < 1:00
	Atraso máximo acumulado menor que 1:00 para as solicitações de prioridade ALTA.	Atraso máximo acumulado menor que 1:00 para as solicitações de prioridade MÉDIA.	Atraso máximo acumulado menor que 1:00 para as solicitações de prioridade BAIXA.
AJUSTE:	AJUSTE:	AJUSTE:	



ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE SOB DEMANDA (INS-C.1)			
	Redução de 0,20% por hora de atraso acumulada.	Redução de 0,10% por hora de atraso acumulada.	Redução de 0,05% por hora de atraso acumulada.
Aplicação de Advertência: Caso o resultado da aplicação do INS-C.1 seja > 30%, além do ajuste/glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.			

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

6.1.5 Índice de qualidade das entregas de sustentação de soluções de software sob demanda

ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE SOB DEMANDA (INS-C.2)			
OBJETIVO:	Avaliar a qualidade dos produtos de sustentação de soluções software sob demanda, aferindo o volume de rejeições de cada demanda entregue, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociais, implementação, etc.).		
APLICAÇÃO:	Todas as ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA homologadas (aceitas).		
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO, individualmente.		
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil		
FÓRMULA:	INS-C.2 = Quantidade de rejeições		
PARÂMETROS	NÍVEIS DE AJUSTE		
	INS-C.2 (1)	INS-C.2 (2)	INS-C.2 (3)
	INS-C.2 ≤ 1	INS-C.2 >1 e ≤2	INS-C.2 ≥3
	ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes)	Redução de 20% [por Ordem de Serviço]	Redução de 40% [por Ordem de Serviço]
Aplicação de Advertência: Além da eventual aplicação de ajustes/glosas, caso qualquer solicitação apresente individualmente mais de 3 (três) recusas, a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.			

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

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.



ANEXO C MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO:		Pregão Eletrônico nº 11/2019					
UASG:		150002 – Ministério da Educação / Subsecretaria de Assuntos Administrativos					
OBJETO		Contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento, manutenção e sustentação de softwares – de acordo com as especificações, as métricas e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação no Termo de Referência e em seus anexos – limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados.					
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER CATMAT	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES (EM REAIS / POR ITEM)	
						UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	1	Serviço de desenvolvimento e manutenção de soluções de software	25917	PF (Ponto de Função)	35.000		
	2	Serviço de sustentação de soluções de software	26000	PFS (Ponto de Função Sustentado)	1.400.000		
VALOR GLOBAL:							

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo		
CEP:	Fone/Fax:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DA ARP/CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:	
Cargo / Função:		
Endereço Completo:		
Cidade / UF:	CEP:	

[continua]



Demais condições:

- a) Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.
- b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2019.

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no item 7.3.4 (p. 31) do TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
6. Observando o disposto no item 7.3.3.2 (p. 30) do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.



ANEXO D MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO						
1 – IDENTIFICAÇÃO						
Ordem de Serviço						
Contrato Nº:						
Contratada:						
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:				
Usuário Solicitante:						
E-mail:		Telefone:				
Solução de TI:						
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS						
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade/ Volume	Valor Total (R\$)	
TOTAL						
3 - INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES						
4 - CRONOGRAMA						
Item referente ao Produto/Serviço				Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
5 - ARTEFATOS / PRODUTOS						
Fornecidos			A serem gerados e/ou atualizados			

(*) Modelo meramente exemplificativo



ANEXO E DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU DECLARAÇÃO DE OPÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2019, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA.

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2019, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, Em conformidade a previsão contida no item 7.3.3.3 do Termo de Referência, manifestamos nossa opção por **não realização** da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de 2019.

[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

INSTRUÇÕES:

1. Nos termos do item 7.3.3.3 (p. 30) a vistoria é um dos critérios de habilitação técnica, dessa forma recomendamos que os LICITANTES leiam com atenção o dispositivo.



ANEXO F DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

EU, <NOME DO DECLARANTE>, CPF <CPF DO DECLARANTE>, candidato a contratação pela empresa <EMPRESA DO DECLARANTE>, CNPJ nº <CNPJ DA EMPRESA DO DECLARANTE>, no posto de trabalho de <FUNÇÃO DO DECLARANTE>, para prestação de serviços no MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, objeto do Pregão nº <Nº DO PREGÃO>/2019 e Contrato nº <Nº DO CONTRATO>/2019.

DECLARO, para os fins do disposto no Decreto nº 7.203, de 04/06/2010, e na Súmula Vinculante nº 13/2008, publicada pelo Supremo Tribunal Federal:

<input type="checkbox"/>	NÃO POSSUIR cônjuge, companheiro ou parentes* que sejam agentes políticos ou exerçam cargo comissionado ou função de confiança no Ministério da Educação (Administração Pública Direta), bem como em suas unidades vinculadas (CAPES, INEP, FNDE, e Instituições Federais de Ensino vinculadas ao MEC)
<input type="checkbox"/>	POSSUIR cônjuge, companheiro ou parentes* que sejam agentes políticos ou exerçam cargo comissionado ou função de confiança no Ministério da Educação (Administração Pública Direta), bem como em suas unidades vinculadas (CAPES, INEP, FNDE, e Instituições Federais de Ensino vinculadas ao MEC). Nesse caso, preencha as informações abaixo com o nome do cônjuge, companheiro ou parente, o grau de parentesco, o cargo e o local onde trabalha (lotação). Nome: _____ Grau de parentesco: _____ Cargo: _____ Lotação: _____

Por ser verdade, assumo inteira responsabilidade pelas informações prestadas, estando ciente de que a declaração falsa está sujeita às penalidades previstas em lei.

Brasília, _____ de _____ de 2019.

De acordo com a SÚMULA VINCULANTE STF Nº 13, “ nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica, investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em comissão ou de confiança, ou, ainda, de função gratificada na Administração Pública direta e indireta, em qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios, compreendido o ajuste mediante designações recíprocas, viola a Constituição Federal”.

De acordo com CÓDIGO PENAL, ART. 299, é crime “[...] omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante”. Se o agente é funcionário público, e comete o crime prevalecendo-se do cargo, ou se a falsificação ou alteração é de assentamento de registro civil, aumenta-se a pena de sexta parte”.

(*) Para os fins desta declaração, consideram-se **parentes**:

- parente em linha reta até o terceiro grau (pai e mãe, filho e filha, avô e avó, bisavô e bisavó).
- parente colateral até o terceiro grau (irmão, irmã, tio, tia, sobrinho, sobrinha).
- parente por afinidade até o terceiro grau (cunhado(a), sogro(a), enteado, genro e nora, padrasto e madrasta do cônjuge, pais dos sogros, filhos do enteado, bisneto e bisneta do cônjuge)



ANEXO G DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

PROPONENTE:	
CNPJ/RFB:	
ENDEREÇO:	
<p>Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/2019, instaurado pelo Processo de nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.</p> <p>Estou ciente de que todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias) deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, me comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.</p> <p>Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.</p> <p>Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.</p> <p>Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente DECLARAÇÃO.</p>	
<p>_____ de _____ de 2019.</p> <p>_____</p> <p>Nome: RG/CPF: Cargo:</p>	



ANEXO H ACESSO AOS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

<http://ramec.mec.gov.br/dti-diretoria-de-tecnologia-da-informacao/contratacao-fabrica-de-software>

No endereço eletrônico acima estão disponíveis os seguintes documentos na íntegra e para download:	Política de Gerenciamento de Configuração MEC
	Metodologia de Gestão de Projetos (MGP-MEC)
	Metodologia de Desenvolvimento de Softwares (MDS-MEC)
	Guia de Métricas do MEC
	Portfólio de Soluções de Software do MEC
	Descrição do Ambiente Tecnológico

No caso de eventual indisponibilidade do link ou impossibilidade de acesso os LICITANTES poderão solicitar tais documentos através do e-mail crti.contratacoes@mec.gov.br.



ANEXO I TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Este TERMO DE COMPROMISSO ("TERMO") é celebrado entre:

- A. CONTRATANTE Ministério da Educação - MEC, Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco L, Zona cívico Administrativa, CEP 70047-900, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF 00.394.445/0001-01, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e
- B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O MEC e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o
XX;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

- A. A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
- B. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.
- C. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
- D. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.
- E. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
- F. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.



5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.
6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.
7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.
8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.
9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.
10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.
11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.
15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, 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, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.



22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, ____ de _____ de 2019.

DE ACORDO

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunha 1

Testemunha 2



ANEXO J TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL – SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Nº do Contrato:	
Empresa Contratada:	
CNPJ:	
Objeto Resumido:	
Vigência Contratual:	
TERMOS	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
OBSERVAÇÕES	
Digite observações, se houverem.	
DE ACORDO	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.	
Brasília (DF), / / .	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura:
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.	