

# TERMO DE REFERÊNCIA

Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04/04/2019.

**Contratação de serviços  
de desenvolvimento e sustentação  
de aplicações de software**

**Ministério da Educação**

**Secretaria Executiva**

**Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**



Brasília/DF, 29 de novembro de 2021.



<b>Seção I – Da definição do objeto e dos objetivos da contratação .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Objeto da contratação .....</b>	<b>1</b>
1.1 Descrição do objeto .....	2
1.2 Descrição dos requisitos gerais e específicos .....	2
<b>2 Justificativa da contratação .....</b>	<b>2</b>
2.1 Resultados e benefícios pretendidos .....	2
2.2 Estimativa da demanda .....	2
2.3 Alinhamento com as estratégias organizacionais .....	3
2.4 Alinhamento com leis, normas e regulamentos .....	3
<b>3 Responsabilidades das partes .....</b>	<b>4</b>
3.1 Responsabilidades do contratante .....	4
3.2 Responsabilidades da contratada .....	5
<b>Seção II – Da execução do objeto e da gestão do contrato.....</b>	<b>7</b>
<b>4 Modelo de execução .....</b>	<b>7</b>
4.1 Vigência e alterações contratuais .....	7
4.1.1 Da vigência contratual .....	7
4.1.2 Das prorrogações .....	7
4.1.3 Do reajuste de preços .....	7
4.1.4 Das alterações contratuais.....	7
4.2 Condições gerais de execução .....	8
4.2.1 Do local de execução.....	8
4.2.2 Dos prazos para início da execução contratual e período de adequação operacional.....	8
4.2.3 Dos horários de execução contratual .....	9
4.2.4 Do preposto da contratada .....	9
4.3 Métricas de faturamento e modelo de remuneração .....	10
4.3.1 Regras gerais .....	10
4.3.2 Grupo 1: Serviços técnicos em desenvolvimento de aplicações de software.....	10
4.3.3 Grupo 2: Serviços técnicos em sustentação de aplicações de software.....	11
4.4 Critério de aceitação dos serviços .....	11
4.5 Níveis mínimos de serviço exigidos .....	12
4.5.1 Indicadores de níveis de serviço .....	12
4.6 Procedimentos formais de interação e comunicação .....	13
4.6.1 Da reunião inicial.....	13
4.6.2 Das reuniões técnicas periódicas .....	13
4.6.3 Do encaminhamento das demandas .....	13
4.6.4 Dos relatórios de serviço .....	14
4.6.5 Da transição contratual.....	14
4.6.6 Da continuidade da prestação dos serviços .....	15
<b>5 Modelo de gestão do contrato.....</b>	<b>15</b>
5.1 Monitoramento da execução contratual .....	15
5.1.1 Da fiscalização do contrato .....	15
5.1.2 Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade.....	16
5.1.3 Dos procedimentos administrativos de pagamento.....	17
5.2 Aplicação de instrumentos de medição de resultados.....	18

5.2.1	Da aplicação dos critérios de aceitação .....	18
5.2.2	Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento .....	18
5.2.3	Dos procedimentos de testes e inspeções .....	18
5.2.4	Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização .....	18
5.3	Sanções administrativas .....	19
5.3.1	Advertência .....	19
5.3.2	Multa .....	19
5.3.3	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão .....	22
5.3.4	Impedimento de licitar e contratar com os órgãos e entidades da União .....	22
5.3.5	Declaração de inidoneidade .....	23
5.3.6	Considerações finais acerca das sanções administrativas .....	23

### **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 .....	26

### **Seção IV – Da classificação do objeto e da forma de seleção do fornecedor ..... 27**

#### **7 Da classificação do objeto e do regime de execução .....27**

7.1	Classificação do objeto .....	27
7.1.1	Do caráter auxiliar, instrumental ou acessório .....	27
7.1.2	Do tipo de bem e/ou serviço .....	27
7.1.3	Do regime de execução .....	27
7.1.4	Do caráter continuado .....	27
7.1.5	Da não exigência da dedicação exclusiva de mão de obra .....	27

#### **8 Dos critérios de seleção do fornecedor .....28**

8.1	Modalidade e tipo de licitação .....	28
8.1.1	Da modalidade de licitação e do critério de julgamento .....	28
8.1.2	Do parcelamento ou não parcelamento da solução .....	28
8.2	Critérios de seleção do fornecedor .....	28
8.2.1	Dos critérios técnicos de habilitação .....	28
8.2.2	Critérios de julgamento .....	32
8.2.3	Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais .....	32

### **Seção V – Das demais condições aplicáveis ..... 34**

#### **9 Demais condições gerais .....34**

9.1	Da garantia de execução .....	34
9.2	Do provimento de recursos necessários à execução contratual .....	35
9.2.1	Da responsabilidade pelos recursos para profissionais em regime remoto e/ou híbrido .....	35
9.3	Da propriedade intelectual .....	36
9.4	Do tratamento de dados pessoais .....	36
9.5	Das condições de confidencialidade e segurança das informações .....	37
9.6	Da transferência de conhecimentos .....	37
9.7	Do encerramento contratual .....	37
9.8	Da participação de consórcios e cooperativas .....	38
9.9	Da aplicação de direitos de preferência .....	38
9.10	Da admissibilidade e dos limites de subcontratação .....	38
9.11	Das vedações expressas .....	39
9.12	Da alteração subjetiva .....	39
9.13	Da interpretação de termos e/ou especificações conflitantes .....	39

9.14	Da cooperação com a organização e com terceiros.....	39
9.15	Da não exclusividade .....	40
9.16	Dos casos omissos .....	40
<b>10</b>	<b>Aprovação .....</b>	<b>40</b>



## Lista de Encartes

ENCARTE A	Modelo de Proposta de Preços – Grupo 1 .....	41
ENCARTE B	Modelo de Proposta de Preços – Grupo 2 .....	43
ENCARTE C	Mapa Salarial de Referência (Remuneração Mínima por perfil e por nível) .....	45
ENCARTE D	Critérios de Composição do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada .....	46
ENCARTE E	Índice de Conformidade Técnica (iFDC.1) .....	47
ENCARTE F	Índice de Agilidade na Alocação de Perfis Profissionais (iFDC.2) .....	49
ENCARTE G	Índice de Efetividade na Alocação de Perfis Profissionais (iFDC.3) .....	50
ENCARTE H	Modelo de Ordem de Serviço .....	51
ENCARTE I	Declaração de Vistoria ou Declaração de Opção de não Realização de Vistoria .....	52
ENCARTE J	Termo de Compromisso de sigilo e segurança da informação .....	53
ENCARTE K	Modelo de Termo de Ciência Individual.....	56

## Lista de Quadros

QUADRO 1 Detalhamento do Objeto: Grupo 1 .....	1
QUADRO 2 Detalhamento do objeto: Grupo 2.....	1
QUADRO 3 Resultados e benefícios esperados .....	2
QUADRO 4: Escalonamento da aplicação de glosas durante o período de adaptação operacional.....	9
QUADRO 5: Modelo de remuneração - Grupo 1. ....	10
QUADRO 6: Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada - Grupo 1.....	11
QUADRO 7: Modelo de remuneração – Grupo 2.....	11
QUADRO 8: Fator de Desempenho da Contratada - Grupo 2.....	11
QUADRO 9: Relação de indicadores de nível de serviço por Grupo. ....	12
QUADRO 10: Descrição dos eventos de transição contratual. ....	15
QUADRO 11: Relação de gradação e correspondência de valores para aplicação de multas. ....	20
QUADRO 12: Relação de infrações e gradação de referência para aplicação da sanção de multa .....	21
QUADRO 13: Estimativa de preços da contratação – Grupo 01.....	25
QUADRO 14: Estimativa de preços da contratação – Grupo 02.....	25
QUADRO 15: Fonte de recursos orçamentários. ....	26
QUADRO 16: Cronograma físico .....	26
QUADRO 17: Cronograma financeiro. ....	26

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

## 1 Objeto da contratação

Contratação de serviços técnicos de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software, de acordo com as métricas e as especificações contidas no Termo de Referência e na documentação de apoio.

A contratação está subdividida em 02 (dois) grupos, estruturados da seguinte forma:

- a) Grupo 1: Serviços de desenvolvimento de aplicações de software, na modalidade Capacidade Gerenciada, conforme detalhamento disponível no **SUPLEMENTO TÉCNICO I**:

QUADRO 1 DETALHAMENTO DO OBJETO: GRUPO 1

GRUPO	DESCRIÇÃO DO GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	Serviços de desenvolvimento de aplicações de software, na modalidade Capacidade Gerenciada.	1	Serviço de Administração de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	7,00	84,00
		2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	5,00	60,00
		3	Serviço de Análise de Qualidade/Testes de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	13,00	156,00
		4	Serviço de Análise de Requisitos de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	13,00	156,00
		5	Serviço de Arquitetura de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00
		6	Serviço de Arquitetura de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	15,00	180,00
		7	Serviço de Automação de Processos	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	4,00	48,00
		8	Serviço de Ciência de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00
		9	Serviço de Construção e Codificação de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	32,00	384,00
		10	Serviço de Engenharia de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO:						R\$35.293.265,16	

- b) Grupo 2: Serviços de sustentação de aplicações de software, na modalidade de remuneração por resultados baseados em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme detalhamento disponível no **SUPLEMENTO TÉCNICO II**:

QUADRO 2 DETALHAMENTO DO OBJETO: GRUPO 2

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
2	11	Serviços de sustentação de aplicações de software, na modalidade de remuneração por resultados baseados em Níveis Mínimos de Serviço.	26000	NMS	01 (um)	12 (doze)
VALOR GLOBAL ESTIMADO:					R\$ 20.289.120,60	

Este documento (Termo de Referência) foi elaborado a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETPC) e contém os elementos necessários e suficientes, com adequado nível de precisão, para caracterizar o objeto da pretensão contratual. Seu conteúdo está estruturado em dois núcleos: o **conteúdo mestre**, que reúne as definições acerca dos termos e condições contratuais (condições gerais, modelo de execução e modelo de gestão) e o **conteúdo complementar**, que reúne os detalhes relacionados à especificação técnica de cada item do objeto (documentos de apoio).

## 1.1 Descrição do objeto

Trata-se da contratação de SERVIÇOS COMUNS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, pelos regimes de **empreitada por preço unitário** (Grupo 1) e **empreitada por preço global** (Grupo 2), para execução de atividades de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software, em atendimento às necessidades do Ministério da Educação, com vigência inicial de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666/1993.

## 1.2 Descrição dos requisitos gerais e específicos

O conjunto de características e especificações mínimas, modelo de execução e demais informações 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/ME, e encontra-se detalhado da seguinte forma:

- Para o GRUPO 1 (itens 1 a 10): documento de apoio **SUPLEMENTO TÉCNICO I – Serviços de desenvolvimento de aplicações de software**; e
- Para o GRUPO 2 (item 11): documento de apoio **SUPLEMENTO TÉCNICO II – Serviços de sustentação de aplicações de software**.

## 2 Justificativa da contratação

As justificativas detalhadas da contratação estão disponíveis no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, disponível para acesso público em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/estudos-tecnicos-preliminares>. Nos itens a seguir apresentamos um resumo dessas informações, recomendando que os licitantes tomem conhecimento do documento na íntegra.

### 2.1 Resultados e benefícios pretendidos

A partir das análises empreendidas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, as alternativas selecionadas apresentam a seguinte expectativa de resultados e benefícios:

QUADRO 3 RESULTADOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS

ID	RESULTADO/BENEFÍCIO ESPERADO
1	Garantir a continuidade dos serviços de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software, em atendimento às necessidades do Ministério da Educação;
2	Ampliação quantitativa e qualitativa da capacidade de execução de atividades de engenharia de software, obtendo as condições mínimas necessárias para atender às demandas do Ministério da Educação
3	Evolução da gestão e governança sobre os processos de engenharia de software, de modo a propiciar a elevação da maturidade ágil e a satisfação dos líderes de negócio
4	Implantação de modelos de serviços adequados às necessidades do Ministério da Educação, com remuneração estritamente vinculada a resultados, definição de níveis mínimos de serviço e maior potencial de retenção de recursos técnicos
5	Ampliação da cobertura, da disponibilidade e das exigências de qualidades para o serviço de sustentação de aplicações de software, possibilitando ampliação da capacidade de atendimento das demandas de acordo com sua criticidade

### 2.2 Estimativa da demanda

Os cálculos da estimativa da demanda (quantidades mensais e anuais) para a presente contratação, incluindo a relação entre a necessidade prevista e os respectivos quantitativos a serem contratados, estão detalhados no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e consideram o atendimento à expectativa de demanda abaixo descrita.

- Para os serviços de desenvolvimento de aplicações de software (Grupo 1):

Serviços de desenvolvimento de aplicações de software		
Tipo de demanda	Estimativa em horas	Periodicidade
Desenvolvimento e evolução de sistemas	160.000 horas	Anual
Desenvolvimento e evolução de sítios e portais	20.160 horas	Anual
Desenvolvimento e evolução de aplicativos mobile	20.160 horas	Anual
Desenvolvimento e evolução de soluções BI e analytics	20.160 horas	Anual
<b>Necessidade anual estimada (em horas):</b>		<b>220.480 horas/ano</b>



b) Para os serviços de sustentação de aplicações de software (Grupo 2):

Serviços de sustentação de aplicações de software		
Descrição	Valor	Métrica
Quantidade de aplicações contidas no Catálogo de Soluções de Software	208	Aplicações
Baseline total estimada	121.946	Pontos de Função
Quantidade mensal média de demandas (requisições e incidentes)	580	Demandas
Quantidade de aplicações classificadas como "grande porte"	23	Aplicações
Quantidade de aplicações classificadas como "médio porte"	53	Aplicações
Quantidade de aplicações classificadas como "pequeno porte"	132	Aplicações
Quantidade de aplicações classificadas como "soluções críticas"	49	Aplicações
Quantidade de aplicações classificadas como "soluções convencionar"	159	Aplicações

### 2.3 Alinhamento com as estratégias organizacionais

A presente contratação está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação vigente (PDTIC-MEC 2021-2023, disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/pdtic>), conforme detalhado no respectivo DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA (DOD). Assim como encontra-se devidamente registrada no PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES DE TIC do Ministério da Educação para o ano de 2021.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2023		
Ação	Necessidade	Objetivo estratégico
STIC.ACP-49: Manutenção de serviços continuados de TIC	NN-14	OE-13

### 2.4 Alinhamento com leis, normas e regulamentos

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

- Lei Federal nº 8.666/1993: institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências;
- 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;
- 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;
- Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;
- 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;
- Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal;
- 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;
- 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;
- 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) Decreto nº 10.024/2019: regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal
- m) Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 05 de agosto de 2020: 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;
- n) Instrução Normativa SEGES/ME 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;
- o) 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;
- p) 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
- q) Instrução Normativa SGD/ME nº 5, de 11 de janeiro de 2021: Regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

### 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 da PROPOSTA vencedora;
- b) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 29 da IN-01/2019/SGD/ME;
- c) Encaminhar formalmente as demandas, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da IN-01/2019/SGD/ME;
- 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/ME;
- e) Notificar formalmente a CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- f) Pagar à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e/ou prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA;
- g) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor das Notas Fiscais e/ou Faturas da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN-05/2017/SEGES/ME;
- h) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como: (i) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS; e (ii) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- i) Fornecer por escrito (ou por outro meio hábil ajustado entre as partes) as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do CONTRATO;

- j) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- k) Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- l) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, §5º, da Lei nº 8.666/1993; e
- m) Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

### 3.2 Responsabilidades da contratada

São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Executar o OBJETO conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA, zelando pelo perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO;
- c) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total 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;
- d) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à UNIÃO ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da GARANTIA, caso exigida no EDITAL, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- e) 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;
- f) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010;
- g) Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/ME 05/2017;
- h) Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO – responsabilizando-se inclusive por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- i) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo CONTRATO, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE;
- 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 e comunicar ao GESTOR/FISCAL DO CONTRATO, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- k) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- l) Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

- m) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo determinado;
- n) Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo e/ou modelo de execução;
- o) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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;
- p) Manter durante toda a vigência do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- q) Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- r) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua PROPOSTA, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- s) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- t) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual e 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;
- u) Quando aplicável, 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 – excetuando-se a propriedade e os direitos autorais de *software* e/ou solução da qual seja proprietária, nos termos do modelo de licenciamento;
- v) 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; e
- w) 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

O Modelo de Execução do Contrato contempla as condições necessárias ao fornecimento da solução de TIC, observando os itens a seguir.

#### 4.1 Vigência e alterações contratuais

##### 4.1.1 Da vigência contratual

Considerando as características de cada grupo/lote da contratação, a respectiva vigência contratual está fixada de acordo com o seguinte:

CONTRATO terá vigência inicial de **12 (doze) meses**, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de **12 (doze) meses** até o limite total de **60 (sessenta) meses**, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

##### 4.1.2 Das prorrogações

Para fins de renovação/prorrogação 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/ME).

##### 4.1.3 Do reajuste de preços

Dentro do prazo de vigência do CONTRATO – mediante solicitação da CONTRATADA e por intermédio de APOSTILAMENTO – os preços contratados poderão sofrer REAJUSTE após o interregno de 01 (UM) ANO<sup>1</sup> após a apresentação da proposta pela LICITANTE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, mediante aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (<http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>) – cfe. Previsão contida no art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de TERMO ADITIVO.

##### 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 e nos limites previstos 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 o disposto no **Orientação Normativa AGU nº 50** (atualizada pela Portaria nº 140, de 26 de abril de 2021<sup>2</sup>), os acréscimos e as supressões do objeto contratual devem ser sempre calculados sobre o valor inicial do contrato atualizado, aplicando-se de forma isolada os limites percentuais previstos em lei ao conjunto de acréscimos e supressões,

<sup>1</sup> No prazo de 01 (um) ano contado da data limite para apresentação das propostas os preços são fixos e irrevogáveis.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-agu-n-140-de-26-de-abril-de-2021-316016680>

vedada a compensação de acréscimos e supressões entre itens distintos, não se admitindo que a supressão de quantitativos de um ou mais itens seja compensada por acréscimos de itens diferentes ou pela inclusão de novos itens.

No âmbito do mesmo item, o restabelecimento parcial ou total de quantitativo anteriormente suprimido não representa compensação vedada, desde que sejam observadas as mesmas condições e preços iniciais pactuados, não haja fraude ao certame ou à contratação direta, jogo de planilha, nem descaracterização do objeto, sendo juridicamente possível, além do restabelecimento, a realização de aditamentos para novos acréscimos ou supressões, observados os limites legais para alterações do objeto em relação ao valor inicial e atualizado do contrato.

## 4.2 Condições gerais de execução

### 4.2.1 Do local de execução

Os serviços serão prestados ao MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – cujo endereço de referência é Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Anexo II, 1º Andar, CEP 70.047-900, Brasília/DF.

Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, de forma **remota** e/ou **híbrida** e/ou **presencial**, variando a condição de acordo com os requisitos especificados para cada item de serviço<sup>3</sup>.

Quando necessário, o CONTRATANTE poderá indicar local específico, em Brasília/DF, para a prestação dos serviços. Em casos excepcionais, pode ser autorizada a execução de serviços em outros locais, além daquele citado na referência acima. Independentemente de citação nominal, a execução dos serviços poderá envolver interação com quaisquer dos órgãos que integrem a estrutura organizacional do Ministério da Educação – assim definidos no art. 2º do ANEXO I do Decreto nº 10.195, de 30 de dezembro de 2019.

Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências do CONTRATANTE, não geram custos e obrigações adicionais para pagamento, devendo estes custos serem exclusivos da CONTRATADA.

Independentemente do formato de execução, de presencial ou remoto, a CONTRATADA deverá ter **base local** de atendimento em Brasília/DF, devendo ser este o escritório responsável pela contratação dos recursos humanos utilizados nesta contratação.

### 4.2.2 Dos prazos para início da execução contratual e período de adequação operacional

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até, no máximo, **30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO**, mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO inicial formalizada pelo CONTRATANTE, devendo permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual.

Os primeiros **60 (sessenta) dias** do primeiro ciclo de execução contratual, **contados a partir do início da execução do CONTRATO** (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar 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.

Prazos para início da execução contratual e adequação operacional	
DESCRIÇÃO DO MARCO	PRAZO LIMITE (EM DIAS)
Prazo limite para início da execução contratual (início da prestação dos serviços contratados)	Em até, no máximo, 30 (trinta) dias após assinatura do CONTRATO
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

<sup>3</sup> Enquanto vigorar o estado de calamidade pública em função da pandemia COVID-19 (novo coronavírus) e as medidas restritivas e protetivas correlacionadas no âmbito da União e do Distrito Federal o exercício de atividades presenciais poderá ser excepcionalizado mediante adoção de outras estratégias determinadas exclusivamente pelo CONTRATANTE. Assim como, considerando as características dos serviços e a disponibilidade de recursos tecnológicos, o CONTRATANTE poderá optar pela execução exclusivamente REMOTA, desde que integralmente assegurados o atendimento aos requisitos mínimos definidos para cada grupo de serviço e a qualidade da prestação contratual.



O início da execução contratual apenas poderá ocorrer após a apresentação da GARANTIA CONTRATUAL, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93, em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do CONTRATO.

Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS a incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração, em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço, caso ocorram, serão aplicadas de acordo com a seguinte proporcionalidade:

QUADRO 4: ESCOLONAMENTO DA APLICAÇÃO DE GLOSAS DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL

PERÍODO	PROPORCIONALIDADE
Primeiro ciclo de faturamento (primeiros 30 dias)	As eventuais reduções/glosas serão aplicadas na proporcionalidade de 1/4 (25%) do valor total apurado
Segundo ciclo de faturamento (primeiros 60 dias)	As eventuais reduções/glosas serão aplicadas na proporcionalidade de 2/4 (50%) do valor total apurado
Terceiro ciclo de faturamento (primeiros 90 dias)	As eventuais reduções/glosas serão aplicadas na proporcionalidade de 3/4 (75%) do valor total apurado

Durante o período de adaptação, embora haja aplicação proporcional de reduções/glosas, todos os indicadores de níveis mínimos de serviço serão normalmente apurados durante esse período para fins de histórico, monitoramento e subsídio às decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais.

#### 4.2.3 Dos horários de execução contratual

A definição dos horários 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 e os requisitos contratados para o respectivo GRUPO de serviço.

Como padrão e quando não especificado em contrário<sup>4</sup>, considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 (oito) horas úteis, compreendido no intervalo entre 08:00h e 18:00h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE. Exceto nas condições claramente definidas nas especificações e requisitos de cada GRUPO de serviço, atividades eventualmente realizadas fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis.

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 pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE.

#### 4.2.4 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, é recomendável que esse profissional possua 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.

<sup>4</sup> Quanto aos horários, disponibilidade e cobertura dos serviços destacamos que havendo requisito específico que disponha em contrário este prevalecerá sobre a definição padrão, que possui caráter genérico.

### 4.3 Métricas de faturamento e modelo de remuneração

#### 4.3.1 Regras gerais

Como única e integral contraprestação financeira por todos os serviços executados pela CONTRATADA e pelo cumprimento de quaisquer outras obrigações estabelecidas no CONTRATO, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores estabelecidos no Contrato, incluindo a aplicação dos instrumentos de medição de resultados.

Sobre o faturamento da CONTRATADA incidirão eventuais descontos/glosas resultantes dos resultados e de acordo com a aplicação dos critérios de reduções ao faturamento, conforme recomendado nas normas 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 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 na Instrução Normativa 01/2019/SGD/ME, todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que o CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o **limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do faturamento** (MENSAL e/ou por ORDEM DE SERVIÇO, conforme o caso), 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 dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos<sup>5</sup>.

Exceto quando expressamente previsto, o CONTRATANTE não pagará à CONTRATADAS quaisquer taxas adicionais, reembolsos ou despesas de mão de obra e despesas gerais envolvidas na execução dos serviços contratados.

Exceto conforme estabelecido neste documento ou de outra forma estabelecido na documentação complementar aplicável, todos os preços no CONTRATO serão expressos em REAIS (BRL ou R\$).

#### 4.3.2 Grupo 1: Serviços técnicos em desenvolvimento de aplicações de software.

QUADRO 5: MODELO DE REMUNERAÇÃO - GRUPO 1.

$Faturamento_{mensal} = \left\{ \left[ \left( \sum (Item_{Grupo\ 1} \times Valor_{UGG} \times Fator_{Senioridade}) \right) - Ajuste_{NMS} \right] - FDC \right\}$	
<b>Faturamento Mensal:</b>	Remuneração mensal devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços prestados no âmbito do Item 1.
<b>Item Grupo 1:</b>	Item do Grupo 1, conforme Contrato (valor calculado individualmente, por item)
<b>Valor URG:</b>	Valor unitário da Unidade de Capacidade Gerenciada, por item
<b>Fator Senioridade:</b>	Fator multiplicador da remuneração em função do nível de senioridade do Recurso Gerenciado, cfe. <b>Suplemento Técnico I</b> .
<b>Ajuste NMS:</b>	Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (instrumentos de medição de resultados, cfe. <b>Suplemento Técnico I</b> ).
<b>FDC (Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada):</b>	Valor percentual fixo (2,5%) retido do faturamento mensal para fins de avaliação do desempenho trimestral da Contratada no gerenciamento da execução contratual.

O **Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada** (FDC), retido em cada faturamento mensal, tem como objetivo assegurar que a Contratada se comprometa com resultados corporativos de médio prazo. A avaliação dar-se-á a cada

<sup>5</sup> Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (TRÊS) VEZES consecutivas, ou 3 (TRÊS) VEZES acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.



03 (três) ciclos de faturamento, momento no qual o FDC retido poderá ser liberado de acordo com o cumprimento das metas estabelecidas para o período:

QUADRO 6: FATOR DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA - GRUPO 1.

$$FDC_r = [(FDC_{ciclo\ 1} + FDC_{ciclo\ 2} + FDC_{ciclo\ 3}) \times FDC_{Resultado}]$$

**FDC<sub>r</sub>**: Remuneração do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada.

**FDC<sub>ciclo 1</sub>**: Valor retido na fatura do ciclo 1

**FDC<sub>ciclo 2</sub>**: Valor retido na fatura do ciclo 2

**FDC<sub>ciclo 3</sub>**: Valor retido na fatura do ciclo 3

**FDC<sub>Resultado</sub>**: Valor e/ou fator multiplicador aplicado em função do resultado dos indicadores de avaliação do desempenho da Contratada, conforme metas pactuadas no Termo de Referência da contratação.

O modelo de remuneração para o **Grupo 1** se encontra detalhado no **SUPLEMENTO TÉCNICO I**.

#### 4.3.3 Grupo 2: Serviços técnicos em sustentação de aplicações de software.

QUADRO 7: MODELO DE REMUNERAÇÃO – GRUPO 2.

$$Faturamento_{mensal} = \{[(PM_{Grupo\ 2}) - Ajuste_{NMS}] - FDC\}$$

**Faturamento<sub>Mensal</sub>**: Remuneração mensal devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços prestados no âmbito do Grupo 2.

**PM<sub>GRUPO 2</sub>**: Parcela Mensal máxima estabelecida em CONTRATO para o Grupo 2.

**Ajuste<sub>NMS</sub>**: Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (instrumentos de medição de resultados, cfe. **Suplemento Técnico II**).

**FDC (Fator de Desempenho da Contratada)**: Valor percentual fixo (2,5%) retido do faturamento mensal para fins de avaliação do desempenho quadrimestral da Contratada na execução do Contrato.

O **Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada** (FDC), retido em cada faturamento mensal, tem como objetivo assegurar que a Contratada se comprometa com resultados corporativos de médio prazo. A avaliação dar-se-á a cada 03 (três) ciclos de faturamento, momento no qual o FDC retido poderá ser liberado de acordo com o cumprimento das metas estabelecidas para o período:

QUADRO 8: FATOR DE DESEMPENHO DA CONTRATADA - GRUPO 2.

$$FDC_r = [(FDC_{ciclo\ 1} + FDC_{ciclo\ 2} + FDC_{ciclo\ 3}) \times FDC_{Resultado}]$$

**FDC<sub>r</sub>**: Remuneração do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada.

**FDC<sub>ciclo 1</sub>**: Valor retido na fatura do ciclo 1

**FDC<sub>ciclo 2</sub>**: Valor retido na fatura do ciclo 2

**FDC<sub>ciclo 3</sub>**: Valor retido na fatura do ciclo 3

**FDC<sub>Resultado</sub>**: Ajuste aplicado em função do resultado dos indicadores de avaliação do desempenho da Contratada

O modelo de remuneração para o **Grupo 2** se encontra detalhado no **SUPLEMENTO TÉCNICO II**.

#### 4.4 Critério de aceitação dos serviços

A avaliação da qualidade dos serviços prestados no âmbito de cada GRUPO/CONTRATO consistirá na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser objetivamente definidos nas ORDENS DE SERVIÇO e nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, de acordo com a especificidade da demanda. Os critérios mestres de avaliação dos serviços, produtos e/ou artefatos se baseiam no seguinte:

- a) **Critério de Completude, Consistência e Forma:** serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes. Serão considerados inconsistentes os serviços, produtos e/ou 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. Serão considerados desformatados os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto.
- b) **Critério de Qualidade:** as entregas de serviço serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada GRUPO de serviço.
- c) **Critério de Desempenho e Produtividade:** as entregas de serviços serão avaliadas com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada GRUPO de serviço.

#### 4.5 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 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.

Na medição dos valores para faturamento será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada INDICADOR. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

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.

##### 4.5.1 Indicadores de níveis de serviço

Para cada GRUPO da pretensão contratual foram estabelecidos indicadores de NÍVEL DE SERVIÇO, conforme detalhado resumidamente a seguir:

QUADRO 9: RELAÇÃO DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO POR GRUPO.

Indicadores de nível de serviço		
GRUPO	DESCRIÇÃO	DEFINIÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
1	Serviços técnicos de desenvolvimento de aplicações de software	<b>Suplementos Técnico I</b>
2	Serviços técnicos de sustentação de aplicações de software	<b>Suplemento Técnico II</b>

Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

## 4.6 Procedimentos formais de interação e comunicação

### 4.6.1 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:

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

Na REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar seu PREPOSTO;
- b) 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 (**ENCARTE J**, p. 53) devidamente assinado por seu representante legal;
- d) Apresentar o TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (**ENCARTE K**, p. 56) 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 institucional da empresa e de seus fluxos de trabalho para execução dos serviços contratados.

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

### 4.6.2 Das reuniões técnicas periódicas

O CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s) se reunirão periodicamente, no máximo a cada semestre, 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(s) CONTRATADA(s) atender às convocações

### 4.6.3 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 GRUPO 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 Gestor do Contrato;
- d) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- 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 GRUPO 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 **ENCARTE H** (p. 51), 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 a 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.

#### 4.6.4 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.

#### 4.6.5 Da transição contratual

A TRANSIÇÃO CONTRATUAL<sup>6</sup> 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 se inicia 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. 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.

---

<sup>6</sup> A transição contratual refere-se ao período compreendido entre a assinatura do contrato e o encerramento do período de adaptação operacional, do qual a(s) contratada(s) deverá(ão) adotar todas as providências necessárias à completa assunção das responsabilidades contratuais – não se confundindo com o período de adaptação operacional propriamente dito.

QUADRO 10: DESCRIÇÃO DOS EVENTOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL.

Eventos de transição contratual			
EVENTO	PRAZO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE
E <sub>1</sub>	-	Assinatura do CONTRATO	CONTRATANTE / CONTRATADA
E <sub>2</sub>	E <sub>1</sub> + 5 dias	REUNIÃO INICIAL (ver item 4.6.1)	CONTRATANTE / CONTRATADA
E <sub>3</sub>	E <sub>1</sub> + 10 dias	Apresentação da GARANTIA CONTRATUAL (ver item 9.1)	CONTRATADA
E <sub>4</sub>	E <sub>1</sub> + 5 dias	REUNIÃO INICIAL (ver item 4.6.1)	CONTRATANTE / CONTRATADA
E <sub>5</sub>	E <sub>1</sub> + 25 dias	Apresentação do PLANO DE IMPLANTAÇÃO	CONTRATADA
E <sub>6</sub>	E <sub>1</sub> + 30 dias	Início da execução do CONTRATO	CONTRATADA
E <sub>7</sub>	E <sub>6</sub> + 60 dias	Período da Adaptação Operacional	CONTRATADA
E <sub>8</sub>	E <sub>1</sub> + 90 dias	Encerramento da TRANSIÇÃO CONTRATUAL	CONTRATADA

#### 4.6.6 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:

- 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;
- 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;
- 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
- 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

O Modelo de Gestão do CONTRATO contempla as condições para gestão e fiscalização da execução contratual, conforme disposto no art. 19 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019 (e suas atualizações).

### 5.1 Monitoramento da execução contratual

#### 5.1.1 Da fiscalização do contrato

O acompanhamento e a fiscalização da execução do CONTRATO consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993, a ser exercido pelos seguintes representantes da CONTRATANTE especialmente designados:

- 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;
- FISCAL TÉCNICO: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- 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, de 04 de abril de 2019 (e suas atualizações), 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”.

##### 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 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;
- Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
- Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;
- 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 o GESTOR do CONTRATO efetuará 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 e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), 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 05/2017/SEGES/ME, 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.

Além dos requisitos fiscais adequados a NOTA FISCAL deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período de prestação dos serviços;
- o valor a pagar; e



f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

### 5.1.3 Dos procedimentos administrativos de pagamento

Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminhará a documentação para à área administrativa competente 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 SEGES/ME 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.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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.

#### 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. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ORDEM BANCÁRIA para pagamento.

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212/1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/ME 05/2017, quando couber.

É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

#### 5.1.3.2 Do atraso nos pagamentos

Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de compensação financeira incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO e desde que não tenha concorrido de alguma forma para tanto – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e do art. 54 da Lei nº 8.666/1993, calculada da seguinte forma:

$$\text{Encargos Moratórios} = I \times N \times VP$$

Onde:

*I* = Índice de compensação financeira (cujo valor é de 0,00016438)

*N* = números de dias decorridos entre a data prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento;

*VP* = valor da parcela sobre a qual incidirão os encargos moratórios

#### 5.1.3.3 Da constatação de irregularidade no SICAF

Nos termos do item 5.1.3, antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no EDITAL. Constatando-se a situação de IRREGULARIDADE da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS<sup>7</sup>, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

A consulta ao SICAF tem por objetivo identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência

<sup>7</sup> O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.



de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

## 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 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-05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) 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.

Quando não listados nesse Termo de Referência e/ou em seus Encartes, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas **metodologias técnicas** associadas a cada grupo/lote do objeto.

### 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 públicos é responder à prática de infração administrativa cometida pelo sancionado – podendo ter caráter preventivo, educativo, repressivo e/ou reparativo (quando se busca a reparação de danos ao erário público). Nos termos da LEI Nº 10.520/2002 e a Portaria MEC nº 120/2016 comete infração administrativa a CONTRATADA que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) falhar ou fraudar a execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

As sanções administrativas fixadas nas normas, aplicadas aos LICITANTES e CONTRATADOS, são as seguintes:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- e) Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e o descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 29/01/1999.

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 à CONTRATADA, após a instauração do processo administrativo sancionador, sendo aplicada quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves – assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

A advertência deve conter o apontamento do fato gerador, 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 pecuniária será aplicada em caso de atraso injustificado no cumprimento de obrigação contratual e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação, nos termos do art. 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, e/ou na reincidência de faltas punidas por advertência, e demais vedações que não tipifiquem infração sujeita à suspensão temporária de participação em licitação, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Federal, e será aplicada nos seguintes percentuais conforme definido pela Portaria MEC Nº 120, DE 9 DE MARÇO DE 2016:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações contratuais administrativas, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplida, até o limite de 9,9%, que corresponde a até trinta dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações contratuais administrativas, 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;

III – até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, no cumprimento de quaisquer obrigações contratuais administrativas, sem prejuízo da aplicação do disposto no art. 11 da Portaria MEC nº 120/2016, cumulativamente;

IV - 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

V - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total 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 da Portaria MEC nº 120/2016, observada a seguinte ordem:

- Mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;
- Mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e
- 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. 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.

No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, a Contratante poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão, caso não obtenha sucesso na execução da garantia ofertada. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pela Contratante, o valor retido correspondente será depositado em favor da Contratada, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.

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, a ADMINISTRAÇÃO 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, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

A multa listada na alínea “III”, incidirá sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% do valor total adjudicado, conforme detalhamento constante no **QUADRO 11** e no **QUADRO 12** a seguir, acima será aplicada segundo os seguintes graus de escalonamento:

QUADRO 11: RELAÇÃO DE GRADAÇÃO E CORRESPONDÊNCIA DE VALORES PARA APLICAÇÃO DE MULTAS.

Gradação e correspondência de multas	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Multa de 0,50% sobre o valor da parcela inadimplida
2	Multa de 1,00% sobre o valor da parcela inadimplida
3	Multa de 2,50% sobre o valor da parcela inadimplida
4	Multa de 5,00% sobre o valor da parcela inadimplida

Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação da multa listada na alínea “III” acima, de acordo com os níveis de gradação definidos, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si:

QUADRO 12: RELAÇÃO DE INFRAÇÕES E GRADUAÇÃO DE REFERÊNCIA PARA APLICAÇÃO DA SANÇÃO DE MULTA

Eventos de referência passíveis da aplicação da sanção de multa			
ID	DESCRIÇÃO DAS INTERCORRÊNCIAS DE INFRAÇÃO CONTRATUAL	MÉTRICA	GRAU
IIC-01	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
IIC-02	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
IIC-03	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU 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/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-04	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-05	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-06	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-07	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-08	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-09	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-12	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/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-13	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/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

**Eventos de referência passíveis da aplicação da sanção de multa**

ID	DESCRIÇÃO DAS INTERCORRÊNCIAS DE INFRAÇÃO CONTRATUAL	MÉTRICA	GRAU
IIC-15	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/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-16	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/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-17	Destruir 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/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-18	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do Contratante.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

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.

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, a ADMINISTRAÇÃO 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, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

### 5.3.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão

A sanção de suspensão de participar em licitações e contratar com o órgão sancionador suspende o direito do sancionado de participar dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão responsável pela aplicação da sanção por prazo não superior a 02 (dois) anos. A previsão legal está inserida 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 os órgãos e entidades da União

A aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com os órgãos e entidades da União, prevista no art. 7º da Lei 10.520/2002, impossibilitará o sancionado de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção – no presente caso, a União.

Com fundamento na Portaria nº 120/2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, ficará(ão) impedida(s) de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo/Contrato e demais cominações legais a(s) CONTRATADA(S) que:

- Apresentar documentação falsa;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- Deixar de entregar a documentação exigida no edital;

- e) Não assinar o termo de contrato e/ou ata de registro de preços ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- f) Não manter proposta;
- g) Comportar-se de modo inidôneo;
- h) Fizer declaração falsa;
- i) Cometer fraude fiscal; ou
- j) Incurrir em qualquer prática vedada pela Portaria MEC nº 120/2016.

Ainda, nos termos do art. 49 do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que “regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal”, temos que:

*Art. 49. Ficar impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no Sicaf, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:*

*I - Não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;*

*II - Não entregar a documentação exigida no edital;*

*III - Apresentar documentação falsa;*

*IV - Causar o atraso na execução do objeto;*

*V - Não manter a proposta;*

*VI - Falhar na execução do contrato;*

*VII - Fraudar a execução do contrato;*

*VIII - Comportar-se de modo inidôneo;*

*IX - Declarar informações falsas; e*

*X - Cometer fraude fiscal.*

*§ 1º As sanções descritas no caput também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.*

*§ 2º As sanções serão registradas e publicadas no Sicaf.*

O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a oposição 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, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

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.

### 5.3.5 Declaração de inidoneidade

A sanção de declaração de inidoneidade impossibilitará o sancionado 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 e vigorará 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 ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

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.

### 5.3.6 Considerações finais acerca das sanções administrativas

Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- a) tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;



- b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e/ou
- c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

As multas devidas e/ou prejuízos causados à 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.

Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.



## 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 SGD/ME nº 01/2019, e suas atualizações.

## a) Grupo 1: Serviços de desenvolvimento de aplicações de software

QUADRO 13: ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO – GRUPO 01.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS	
							UNITÁRIO	TOTAL POR ITEM
1	1	Serviço de Administração de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	7,00	84,00	R\$ 24.877,07	R\$ 2.089.673,88
	2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	5,00	60,00	R\$ 25.018,25	R\$ 1.501.095,00
	3	Serviço de Análise de Qualidade/Testes de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	13,00	156,00	R\$ 24.285,87	R\$ 3.788.595,72
	4	Serviço de Análise de Requisitos de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	13,00	156,00	R\$ 25.076,44	R\$ 3.911.924,64
	5	Serviço de Arquitetura de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00	R\$ 37.370,34	R\$ 896.888,16
	6	Serviço de Arquitetura de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	15,00	180,00	R\$ 46.884,82	R\$ 8.439.267,60
	7	Serviço de Automação de Processos	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	4,00	48,00	R\$ 32.888,26	R\$ 1.578.636,48
	8	Serviço de Ciência de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00	R\$ 44.504,15	R\$ 1.068.099,60
	9	Serviço de Construção e Codificação de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	32,00	384,00	R\$ 28.908,00	R\$ 11.100.672,00
	10	Serviço de Engenharia de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00	R\$ 38.267,17	R\$ 918.412,08
<b>VALOR GLOBAL ESTIMADO – GRUPO 1:</b>								<b>R\$35.293.265,16</b>

## b) Grupo 2: Serviços de sustentação de aplicações de software:

QUADRO 14: ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO – GRUPO 02

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS	
							UNITÁRIO	TOTAL POR ITEM
2	11	Serviços técnicos especializados em sustentação de aplicações de software	26000	Parcela Mensal Máxima	01	12	R\$ 1.690.760,05	R\$ 20.289.120,60
<b>VALOR GLOBAL ESTIMADO – GRUPO 2:</b>								<b>R\$ 20.289.120,60</b>

O valor global estimado da contratação (Grupo 1 + Grupo 2) é de **R\$55.582.385,76** (cinquenta e cinco milhões quinhentos e oitenta e dois mil trezentos e oitenta e cinco reais e setenta e seis centavos).

## 6.2 Adequação orçamentária

Na forma do art. 21 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, 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 15: FONTE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

Orçamento detalhado	
<b>Unidade Orçamentária: 260101 – Ministério da Educação - Administração Direta</b>	
<b>Programa: 0032 – Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo</b>	
<b>Ação: 2000 – Administração da Unidade</b>	
<b>Plano Orçamentário: 001 – Administração da Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	
<b>Plano Interno: VKK01N0100N</b>	

Quanto ao cronograma de implantação, consideramos adequado recomendar que esse se dê de forma escalonada visando a garantir o adequado planejamento das ações e a melhor programação orçamentária:

QUADRO 16: CRONOGRAMA FÍSICO

ITEM DA CONTRATAÇÃO			PERCENTUAL DE IMPLANTAÇÃO POR PERÍODO											
GRUPO/ITEM	NATUREZA	EXERCÍCIO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
01	339040-21	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		2022	12,5%	25%	50%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
02	339040-07	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		2022	30%	60%	100%	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12

Assim, considerando a estimativa de custos da contratação e a estimativa de demanda, de acordo com a implantação escalonada sugerida, temos a seguinte composição quanto ao impacto orçamentário e financeiro:

QUADRO 17: CRONOGRAMA FINANCEIRO.

GRUPO	NATUREZA	EXERCÍCIO	VALOR PLANEJADO
01	339040-21	2022	R\$ 28.308.139,76
02	339040-07	2022	R\$ 18.429.284,55
VALOR GLOBAL PREVISTO:			<b>R\$ 46.737.424,31</b> (quarenta e seis milhões setecentos e trinta e sete mil quatrocentos e vinte e quatro reais e trinta e um centavos)

Os recursos foram consignados no Orçamento do Exercício de 2022 através do Certificado de Disponibilidade Orçamentária (CDO) nº 350/SPO/MEC.

## SEÇÃO IV – DA CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO E DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 7 Da classificação do objeto e do regime de execução

#### 7.1 Classificação do objeto

##### 7.1.1 Do caráter auxiliar, instrumental ou acessório

Os SERVIÇOS a serem contratados são classificadas como em “**SERVIÇOS AUXILIARES, INSTRUMENTAIS OU ACESSÓRIOS**” à área de competência legal do órgão licitante e, portanto, enquadram-se nos pressupostos do DECRETO N° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º e cuja execução indireta é vedada.

##### 7.1.2 Do tipo de bem e/ou serviço

Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da LEI N° 10.520/2002, para fins de avaliação da aplicabilidade do DECRETO N° 10.024/2019, o objeto pretendido enquadra-se como “**BEM E/OU SERVIÇO COMUM**” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

##### 7.1.3 Do regime de execução

Os serviços serão obtidos mediante **EXECUÇÃO INDIRETA** do tipo pelos regimes de **empreitada por preço unitário** (Grupo 1) e **empreitada por preço global** (Grupo 2).

Entendida como uma técnica de gestão administrativa, a execução indireta (ou terceirização) possibilita em que atividades não essenciais (auxiliares, instrumentais ou acessórias) sejam transferidas para um prestador especializado ao passo que possibilita à ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE implementar medidas de eficiência administrativa e foco em suas atividades finalísticas.

Trata-se da contratação de SERVIÇOS COMUNS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, para execução de atividades de desenvolvimento e sustentação de soluções de software, com vigência inicial de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666/1993 OU não sendo prorrogável, na forma do art. 57, II, da Lei 8.666/1993.

##### 7.1.4 Do caráter continuado

O objeto se caracteriza como **SERVIÇO DE NATUREZA CONTINUADA** em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, cenário no qual sua eventual paralisação/descontinuidade pode implicar prejuízos às atividades do órgão. Nos termos do art. 15 da IN 05/2017/SEGES/ME, “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”.

##### 7.1.5 Da não exigência da dedicação exclusiva de mão de obra

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

## 8 Dos critérios de seleção do fornecedor

Na forma dos arts. 23 e 25 da IN/01//2019/SGD/ME, são apresentados a seguir as definições a serem aplicadas na fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as demais disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas.

### 8.1 Modalidade e tipo de licitação

#### 8.1.1 Da modalidade de licitação e do critério de julgamento

Considerando a natureza dos bens e/ou serviços pretendidos, o disposto no §1º do art. 1º do DECRETO N° 10.024/2019 e o disposto no § único do art. 26 da INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME N° 01, de 04 de abril de 2019, a licitação será realizada na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO** observando, como critério de julgamento, o valor por **GRUPO**.

Será adotado para o envio de lances o modo de **disputa aberto**, na forma do disposto no art. 32 do Decreto n° 10.024/2019, no qual as licitantes apresentam lances públicos e sucessivos, com prorrogações, na forma do Edital.

#### 8.1.2 Do parcelamento ou não parcelamento da solução

Considerando que o objeto da pretensão contratual envolve, essencialmente, atividades de engenharia de software que, segundo SOMMERVILLE (2007), é uma disciplina de engenharia relacionada com todos os aspectos da produção de software, desde os estágios iniciais de especificação do sistema até sua manutenção, depois que o software entra em operação.

Dessa forma, considerando as premissas legais e técnicas lastreadas no **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**, com fundamento nos princípios da isonomia e da competitividade, a Equipe de Planejamento considera que a melhor alternativa do ponto de vista técnica e econômico, é promover o parcelamento da solução em 02 (dois) grupos, da seguinte forma:

- a) **Grupo 1 (itens 1 a 10):** Serviços técnicos de TIC em desenvolvimento de aplicações de software; e
- b) **Grupo 2 (item 11):** Serviços técnicos de TIC em sustentação de aplicações de software.

Cada grupo será processado em uma licitação/competição independente, sendo que para evitar o risco de dependência tecnológica em relação ao provedor de serviços, conforme identificado no **Mapa de Gerenciamento de Riscos**, um mesmo fornecedor/licitante **não poderá sagrar-se vencedor dos dois grupos**.

### 8.2 Critérios de seleção do fornecedor

Considerando o disposto no art. 23 da INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 01/2019/SGD/ME, estão detalhados a seguir os CRITÉRIOS TÉCNICOS para seleção do fornecedor. Os critérios de qualificação jurídica e econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no **EDITAL**.

#### 8.2.1 Dos critérios técnicos de habilitação

Será requerido das empresas LICITANTES, para fins de **HABILITAÇÃO TÉCNICA**, mediante apresentação de documentação hábil, a demonstração do atendimento ao seguinte conjunto de requisitos mínimos<sup>8</sup>:

- a) Apresentação de **ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA**, nos termos do item 8.2.1.1 (p. 28);
- b) Apresentação de **PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS**, nos termos do item 8.2.1.2 (p. 30); e
- c) Realização de **VISTORIA TÉCNICA**, nos termos do item 8.2.1.3 (p. 31).

É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA na fase de habilitação técnica, incluindo todos os eventuais documentos anexados.

##### 8.2.1.1 Da comprovação da capacidade técnica

Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional mínima adequada para a execução do OBJETO pretendido mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em

<sup>8</sup> 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.

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 mínimos:

Requisitos de capacidade técnica	
Grupo	Requisito detalhado
1	92.500 (noventa e duas mil e quinhentas) horas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em desenvolvimento de soluções de software, no mínimo, incluindo gerenciamento de equipes de desenvolvimento com número não inferior a 45 (quarenta e cinco) profissionais simultaneamente – considerando o interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos.
2	55.000 (cinquenta e cinco mil) horas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em sustentação de soluções de software, no mínimo, incluindo gerenciamento de equipes de sustentação com número não inferior a 28 (vinte e oito) profissionais simultaneamente – considerando o interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos.

Para os serviços de **desenvolvimento de aplicações de software** (GRUPO 1) os Atestados de Capacidade Técnica devem contemplar, obrigatoriamente, a comprovação da execução de serviços envolvendo:

- Aplicação de metodologias ágeis (no mínimo Scrum);
- Execução de todos os ciclos de vida de engenharia de software incluindo planejamento de desenvolvimento, especificação de requisitos, design e arquitetura, construção, testes e implantação;
- 64.750 horas em atividades de desenvolvimento e/ou evolução de soluções de software, no mínimo;
- 9.250 horas em atividades de desenvolvimento e/ou evolução de soluções de business intelligence e analytics;
- 9.250 horas em atividades de desenvolvimento e/ou evolução de soluções em plataformas mobile IOS e Android, no mínimo;
- 9.250 horas em atividades de desenvolvimento e/ou evolução de soluções de portais em plataformas CMS Joomla e HTML5, utilizando padrões W3C, no mínimo;
- Desenvolvimento e/ou evolução de soluções de software utilizando linguagens PHP, Java, Python e HTML, no mínimo;
- Desenvolvimento e/ou evolução de soluções baseadas em aprendizado de máquina (machine learning), automação (Robotic Process Automation), inteligência Artificial (Artificial Intelligence), big data e ferramentas low-code/no-code, no mínimo;
- Capacidade de alocação e gestão de equipes de desenvolvimento; e
- Atendimento a níveis mínimos de serviço.

Para os serviços de **sustentação de aplicações de software** (GRUPO 2) os Atestados de Capacidade Técnica devem contemplar, obrigatoriamente, a comprovação da execução de serviços envolvendo:

- Sustentação de soluções de missão crítica, com atendimento a níveis mínimos de serviço;
- Sustentação de soluções de software baseados em linguagens de programação (principalmente PHP e Java), soluções de business intelligence e analytics, aplicativos para plataformas mobile, portais web baseados em CMS e soluções avançadas (machine learning, RPA, IA, big-data e soluções low-code/no-code);
- Sustentação de soluções de software baseadas em ambientes on-premises, nuvem (cloud computing) e ambientes híbridos; e
- Capacidade de alocação e gestão de equipes de sustentação/suporte.

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

- Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;
- Os ATESTADOS devem conter a identificação do(s) contrato(s) vinculado(s) e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução<sup>9</sup>;
- Os 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.

Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como PF, UST e outras), desde que **demonstrada e comprovada a correlação entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual**, resultando no inequívoco atendimento à

<sup>9</sup> 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).

exigência mínima acima descrita<sup>10</sup>. Assim como poderão ser aceitos ATESTADOS cujas atividades executadas não estejam listadas de forma idêntica àquelas acima previstas – desde que o objeto da contratação e os serviços executados sejam compatíveis com o da presente contratação, devendo tal compatibilidade restar suficientemente clara nos ATESTADOS e/ou nos seus documentos complementares.

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 empresarial<sup>11</sup> da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, 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;
- g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos.

#### 8.2.1.2 Da proposta técnica e de preços

A **PROPOSTA DE PREÇOS** contendo o resumo das condições comerciais proposta deverá ser apresentada de acordo com o modelo do **ENCARTE A** (p. 41), para o Grupo 1 (itens 1 a 10), observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados no **QUADRO 1**, e no **ENCARTE B** (p. 43) para o Grupo 2 (item 11), observando estritamente a descrições dos itens e os quantitativos listados no **QUADRO 2** – sendo que, em ambos os casos, deverá ser observada a validade mínima não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como (não se limitando a): 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 eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

<sup>10</sup> Para atestados em Ponto de Função as licitantes deverão basear-se na produtividade média definida no respectivo Contrato e/ou no Guia de Métrica adotado na Contratação. Quando a contratação não contiver produtividade média, poderá ser utilizada a referência do Guia de Métricas de Software do SISP ou o padrão de 10 HH/PF utilizado pelo Contratante em seu Estudo Técnico Preliminar.

<sup>11</sup> 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.



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 – comprometendo-se a manter produtividade mínima mensal não inferior a 1/12 (um doze avos) do quantitativo global previsto para a contratação, por GRUPO.

Conforme recomendado ao Ministério da Educação pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão nº 11135/2019 – 1ª Câmara, junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá **obrigatoriamente** encaminhar **DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS** dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação de todos os recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais – a exemplo da **Planilha de Custos e Formação de Preços** de que trata o item XV do ANEXO I da Instrução Normativa SEGES nº 05, de 26 de maio de 2017<sup>12</sup>.

Para o **GRUPO 1 (itens 1 a 10)**, o demonstrativo de cálculo de custos e formação de preços deve conter o custo individual por grupo, por item, por perfil profissional e por nível de senioridade para todos os itens, de acordo com as definições contidas no **SUPLEMENTO TÉCNICO I** – considerando a quantidade prevista de perfis e a remuneração mínima por perfil e por nível.

Para o **GRUPO 2 (item 11)**, o demonstrativo de cálculo de custo e formação de preços deve conter, no mínimo, o custo individualizado por *hub* de sustentação, por perfil profissional e por nível de senioridade – de acordo com as definições contidas no **SUPLEMENTO TÉCNICO II** – considerando, ainda, o quantitativo mínimo de profissionais e a remuneração mínima de referência por perfil e por nível.

A **remuneração mínima** por perfil profissional e por nível de senioridade a ser considerada na elaboração da PROPOSTA e do DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS encontra-se detalhada no **ENCARTE C** (p. 45) – tendo sido objeto de amplo levantamento de mercado.

Considerando o disposto no item 2.1 do ANEXO VII-B da Instrução Normativa 05/2017/SEGES na composição da memória de cálculo os benefícios mínimos obrigatórios e seus respectivos valores a serem concedidos pela contratada a seus empregados deverão ser aqueles previstos em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho da(s) categoria(a)s correspondente(s).

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.

O LICITANTE é o único responsável pelas informações contidas em sua proposta, incluindo aquelas sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preços em virtude de possíveis equívocos cometidos. Firmado o CONTRATO, será admitida correção/alteração de preços quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual OU quando tais alterações se derem após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

#### 8.2.1.3 Da vistoria técnica

Para o correto dimensionamento e elaboração de PROPOSTAS, os LICITANTES deverão realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações citadas no item 4.2.1 (p. 8) acima, acompanhado por servidor designado para esse fim. Quando autorizadas, as VISTORIAS TÉCNICAS poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário entre **09:00 horas e 18:00 horas**, com duração estimada de **02 (duas) horas**, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone **(61) 2022-2113/2118** ou através do e-mail **stic.gpa@mec.gov.br**.

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

- a) Apresentação do modelo e dos requisitos da contratação, com base dos documentos do Edital;
- b) Detalhamento e esclarecimento de dúvidas sobre ambiente tecnológico e os sistemas de informação do CONTRATANTE;

<sup>12</sup> Recomendamos aos LICITANTES a utilização do modelo apresentado no ANEXO VII-D da INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES Nº 5/2017, com as devidas adequações relacionadas ao objeto dessa contratação. Neste endereço eletrônico podem ser obtidas informações e orientações gerais para utilização da planilha: <https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-de-conteudo/orientacoes-e-procedimentos/11-orientacoes-gerais-para-planilha-de-custos-e-formacao-de-precos>.

- 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 e/ou o seu representante, deverão estar devidamente identificados.

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-05/2017/SEGES/ME.

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.

### 8.2.2 Critérios de julgamento

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

- Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 8.2.1.2 (p. 30)<sup>13</sup>, acompanhada do DEMONSTRATIVO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS;
- 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 8.2.1.3 (p. 31); e
- Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 8.2.1.1 (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 obrigatórios 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. Ainda, na forma do art. 48 da LEI Nº 8666/1993:

*Art. 48. Serão desclassificadas:*

*I - As propostas que não atendam às exigências do ato convocatório da licitação;*

*II - Propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, condições estas necessariamente especificadas no ato convocatório da licitação. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994).*

### 8.2.3 Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais

Os critérios de **aceitabilidade de preços** globais e unitários serão aqueles apresentados no **QUADRO 13** (p. 25) para o Grupo 1 (itens 1 a 10) e no **QUADRO 14** (p. 25) para o Grupo 2 (item 11), que tratam da estimativa de preços da contratação, disponíveis no item 6.1 (p. 25) acima.

Não serão aceitos PREÇOS IRRISÓRIOS E/OU INEXEQUÍVEIS, 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:

*Art. 43. A licitação será processada e julgada com observância dos seguintes procedimentos:*

<sup>13</sup> 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 inexequível". Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.

[...]

§3º É facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

Para fins de aplicação na fase de análise das propostas de preço, considerar-se-á que são **POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS** aquelas propostas que inviabilizem a execução do CONTRATO, por apresentarem preços que não reflitam os custos dos insumos necessários e tributos incidentes, em bases de mercado – sendo adotadas como linha de base para análise as referências apresentadas no **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR** da presente contratação. Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas quantas diligências forem necessárias para que as licitantes ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em **arcabouço documental** que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir). Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar exequibilidade.

São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

- a) CONTRATO(S) e FATURA(S) com objetos e preços compatíveis aos ofertados pelas LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de CONTRATANTES que comprovem a execução satisfatória do objeto;
- b) MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

O Ministério da Educação poderá diligenciar diretamente os ÓRGÃOS CONTRATANTES em busca de informações acerca da qualidade de serviços prestados e/ou qualquer outra informação que julgue pertinente para subsidiar suas decisões.

Tendo em mãos todas as informações julgadas necessárias, o CONTRATANTE promoverá análise crítica da composição de preços unitários e globais ofertados pelos licitantes, com base na avaliação da memória de cálculo de composição de custos e formação de preços dos serviços e análise do fator-k (relação entre remuneração e custos totais) dos perfis profissionais listados.

É de inteira responsabilidade dos LICITANTES prover as informações para composição de sua memória de cálculo e as informações/documentos complementares exigidos em procedimento de diligência. Não lhe cabendo alegar desconhecimento dos critérios de análise da PROPOSTA.

Antes de ter propostas desclassificadas por inexecuibilidade, aos LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

**SEÇÃO V – DAS DEMAIS CONDIÇÕES APLICÁVEIS****9 Demais condições gerais****9.1 Da garantia de execução**

O adjudicatário prestará GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, nos moldes do art. 56 da LEI Nº 8.666/1993, com validade durante a execução do CONTRATO e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a **2,5%** (DOIS VÍRGULA CINCO POR CENTO) do valor total do respectivo CONTRATO.

No prazo máximo de 10 (DEZ) DIAS ÚTEIS, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de GARANTIA, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da GARANTIA acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE a promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

A validade da GARANTIA, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN-05/2017/SEGES/ME. A GARANTIA assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

A modalidade SEGURO-GARANTIA somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima, observada a legislação que rege a matéria. A GARANTIA em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, com correção monetária.

Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a GARANTIA deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da GARANTIA for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (DEZ) DIAS ÚTEIS, contados da data em que for notificada. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

Será considerada extinta a GARANTIA:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do CONTRATO;
- b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do CONTRATO, caso a ADMINISTRAÇÃO não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN-05/207/SEGES/ME.

O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada. A CONTRATADA autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a GARANTIA, na forma prevista no EDITAL e no CONTRATO.

## 9.2 Do provimento de recursos necessários à execução contratual

O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

- 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 e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e
- d) Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de *software* quando especificadas no escopo da contratação.

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 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 poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo o CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

Os recursos de transporte providos pelo CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, exceto quando na companhia de servidor do CONTRATANTE para atendimento a demandas do serviço.

Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à 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/auditoria 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.

Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pelo CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

### 9.2.1 Da responsabilidade pelos recursos para profissionais em regime remoto e/ou híbrido

Os serviços que necessitarem de reuniões com os técnicos e unidades de negócio demandantes do CONTRATANTE, como entendimento e especificação de demanda, elaboração de protótipo, homologações assistidas, implantação etc., consultoria e suporte presencial, caso aplicável, podem ser feitos com a utilização de meios de conexão remota, estando esta deliberação a critério do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá necessariamente se conectar à rede do CONTRATANTE para entrega/gravação dos artefatos desenvolvidos e para utilização dos ambientes de desenvolvimento, homologação e/ou produção do CONTRATANTE – situações nas quais devem ser seguidas todas as normas de segurança e acesso aos sistemas e ambientes definidas pelo Ministério da Educação.



É de inteira responsabilidade da CONTRATADA o provimento de recursos computacionais e de conectividade aos seus colaboradores que estejam em regime de trabalho remoto e/ou híbrido – que deve ocorrer em qualidade compatível com as exigências para cada tipo de trabalho.

### 9.3 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 das soluções desenvolvidas e/ou sustentadas, devendo a CONTRATADA, quando aplicável, 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 CONTRATANTE.

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.

### 9.4 Do tratamento de dados pessoais

A participação no licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo Ministério da Educação, na forma da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.

Os LICITANTES licitante estão cientes de que esta Administração - controladora dos dados – sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

O Ministério da Educação fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.



Caberá às licitantes e ao Ministério da Educação proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 o qual se submete o objeto deste Edital, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, respeitadas as regras previstas pelos artigos 23 a 30 da Lei nº 13.709/2018;
- b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do objeto contratado;
- c) O Ministério da Educação poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste edital;
- d) Os dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido;
- e) O Titular tem direito a obter desta Administração a relação dos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição formal, conforme art. 18 da LGPD;
- f) O Ministério da Educação responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
- g) Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709/2018, o Ministério da Educação comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

#### 9.5 Das condições de confidencialidade 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 ela 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.

#### 9.6 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.

#### 9.7 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:

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.

#### 9.8 Da participação de consórcios e cooperativas

A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada.

Assim, considerando que nenhum dos lotes/grupos que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes – havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certame, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica.

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

#### 9.9 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.

#### 9.10 Da admissibilidade e dos limites de subcontratação

É permitida a SUBCONTRATAÇÃO PARCIAL do OBJETO, até o **limite de 10% (dez por cento) do valor global do CONTRATO**, por GRUPO. 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; e
- Anuência/autorização prévia da ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE, a quem exclusivamente incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

Em nenhuma hipótese será admitida a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação assumida pela CONTRATADA. Também não será admitida subcontratação para o fornecimento de bens, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios.

Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação – assim como permanece a responsabilidade da CONTRATADA pelo atendimento aos critérios de aceitação, cumprimento de requisitos técnicos e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

Não será admitida a subcontratação 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.

Quando utilizada a SUBCONTRATAÇÃO nos termos do art. 7º do Decreto nº 8.538/2015 incluem-se às responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006;
- b) Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada; e
- c) Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

#### 9.11 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]*

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.

#### 9.12 Da alteração subjetiva

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

#### 9.13 Da interpretação de termos e/ou especificações conflitantes

Se houver um conflito entre os termos e/ou especificações nos vários documentos de apoio que integram o CONTRATO, incluindo este Termo de Referência e seus Encartes e/ou Metodologias Técnicas subsidiárias, serão aplicados ordenadamente os seguintes critérios de interpretação:

- a) na medida em que os termos conflitantes possam ser interpretados de forma arrazoada, de forma que sejam consistentes entre si e com os princípios gerais do CONTRATO, tal interpretação consistente deve prevalecer;
- b) Os termos e/ou especificações estabelecidos nos princípios gerais do CONTRATO e deste TERMO DE REFERÊNCIA prevalecerão sobre um termo conflitante nos documentos de apoio. No entanto, quando o texto dos princípios gerais contiver expressamente linguagem como "exceto conforme disposto de outra forma" ou palavras de significado semelhante, tal linguagem terá pleno vigor e efeito. Assim, em tais casos, o termo e/ou especificação em documento de apoio prevalecerá sobre um termo conflitante neste TERMO DE REFERÊNCIA; e
- c) Os termos conflitantes dentro ou entre documentos de apoio devem ser interpretados dando-se prioridade ao termo cuja aplicação ao assunto em questão esteja mais plenamente consistente em relação aos princípios gerais do CONTRATO e do TERMO DE REFERÊNCIA.

#### 9.14 Da cooperação com a organização e com terceiros

A CONTRATADA deve reconhecer que o CONTRATANTE opera um ambiente multiprovedor e que um elemento material essencial dos serviços é sua disposição de cooperar e trabalhar com esses demais provedores selecionados a fim de fornecer serviços de qualidade e viabilidade técnica e econômica. Assim, a CONTRATADA deve cooperar plenamente com todos os Terceiros designados pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE e aos TERCEIROS por este autorizados quaisquer informações que possam ser razoavelmente exigidas e/ou necessárias para a execução dos serviços. Todas essas

informações fornecidas estarão sujeitas às disposições de confidencialidade da cláusula de condições de confidencialidade e segurança das informações.

#### 9.15 Da não exclusividade

Esta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e o CONTRATANTE não está impedida de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor. Além disso, terá o direito, a seu exclusivo critério, de contratar outro(s) prestador(es) para execução de serviços semelhantes para os quais a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica adequada para execução e/ou estejam eventualmente fora do escopo desta contratação.

#### 9.16 Dos casos omissos

Este TERMO DE REFERÊNCIA e, de forma inclusiva, seus ENCARTES e demais documentos de apoio são parte integrante do CONTRATO, independentemente de transcrição.

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.

### 10 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.

#### APROVADO E ASSINADO ELETRONICAMENTE – PROCESSO SEI 23000.032846/2020-66

##### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

INTEGRANTE(S) REQUISITANTE(S)	INTEGRANTE(S) TÉCNICO(S)	INTEGRANTE(S) ADMINISTRATIVO(S)
Coordenação-Geral de Sistemas: Márcio Fernandes Cunha / 1445359 Wagner de Paula Pereira / 1821714.	Delson Pereira da Silva / 1775068; Atilio Emanuel de Sales Souza / 1514383	Hélio Barbosa da Silva / 40460
Coordenação-Geral de Serviços de TI: Regina Carla Oliveira Frazão / 1780813; Ivan Garritano Barros Júnior / 1779531.		
Coordenação-Geral de Governança de Dados: Eduardo Pires Fernandes / 1843859 Jane Adriana de Souza / 1783374		

##### SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

André Henrique dos Santos Castro  
Subsecretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

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: <https://www.gov.br/mec/pt-br/estudos-tecnicos-preliminares>

**ENCARTE A MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS – GRUPO 1**

<b>PREGÃO:</b>	XX/2021-MEC
<b>ÓRGÃO/UASG:</b>	Ministério da Educação – Subsecretaria de Assuntos Administrativos (UASG 150002)
<b>OBJETO:</b>	Contratação de serviços técnicos em desenvolvimento e sustentação de aplicações de software

**Grupo/lote 1: Serviços de desenvolvimento de aplicações de software**

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS		
						UNITÁRIO	MENSAL	ANUAL
1	Serviço de Administração de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	7,00	84,00			
2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	5,00	60,00			
3	Serviço de Análise de Qualidade/Testes de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	13,00	156,00			
4	Serviço de Análise de Requisitos de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	13,00	156,00			
5	Serviço de Arquitetura de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00			
6	Serviço de Arquitetura de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	15,00	180,00			
7	Serviço de Automação de Processos	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	4,00	48,00			
8	Serviço de Ciência de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00			
9	Serviço de Construção e Codificação de Software	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	32,00	384,00			
10	Serviço de Engenharia de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	2,00	24,00			

VALOR GLOBAL ESTIMADO – GRUPO 1:

**VALOR GLOBAL DA PROPOSTA:****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:

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 2021.

\_\_\_\_\_  
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 8.2.2 (p. 32) 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 8.2.1.2 (p. 30) do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.



**ENCARTE B MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS – GRUPO 2**

<b>PREGÃO:</b>	XX/2021-MEC
<b>ÓRGÃO/UASG:</b>	Ministério da Educação – Subsecretaria de Assuntos Administrativos (UASG 150002)
<b>OBJETO:</b>	Contratação de serviços técnicos em desenvolvimento e sustentação de aplicações de software

**Grupo 2: Serviços de sustentação de aplicações de software**

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS	
						UNITÁRIO	TOTAL POR ITEM
11	Serviços de sustentação de aplicações de software, na modalidade de remuneração por resultados baseados em Níveis Mínimos de Serviço.	26000	NMS	01	12		

VALOR GLOBAL ESTIMADO – GRUPO 2:

**VALOR GLOBAL DA PROPOSTA:****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:

**Demais condições:**

- c) 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.
- d) 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 2021.

\_\_\_\_\_  
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 8.2.2 (p. 32) 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 8.2.1.2 (p. 30) do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

**ENCARTE C MAPA SALARIAL DE REFERÊNCIA (REMUNERAÇÃO MÍNIMA POR PERFIL E POR NÍVEL)**

PERFIL PROFISSIONAL	SENIORIDADE	REMUNERAÇÃO
01. Administração de Dados [Administrador de Dados]	A. Pleno	R\$ 6.784,66
01. Administração de Dados [Administrador de Dados]	B. Sênior	R\$ 9.046,21
01. Administração de Dados [Administrador de Dados]	C. Máster	R\$ 11.307,76
02. Análise de Dados e Business Intelligence [Analista de Dados e BI]	A. Pleno	R\$ 6.823,16
02. Análise de Dados e Business Intelligence [Analista de Dados e BI]	B. Sênior	R\$ 9.097,55
02. Análise de Dados e Business Intelligence [Analista de Dados e BI]	C. Máster	R\$ 11.371,93
03. Análise de Qualidade e Testes de Software [Analista de Qualidade e Testes]	A. Pleno	R\$ 6.623,42
03. Análise de Qualidade e Testes de Software [Analista de Qualidade e Testes]	B. Sênior	R\$ 8.831,22
03. Análise de Qualidade e Testes de Software [Analista de Qualidade e Testes]	C. Máster	R\$ 11.039,03
04. Análise de Requisitos de Software [Analista de Requisitos]	A. Pleno	R\$ 6.839,03
04. Análise de Requisitos de Software [Analista de Requisitos]	B. Sênior	R\$ 9.118,71
04. Análise de Requisitos de Software [Analista de Requisitos]	C. Máster	R\$ 11.398,38
05. Arquitetura de Dados [Arquiteto de Dados]	A. Pleno	R\$ 10.191,91
05. Arquitetura de Dados [Arquiteto de Dados]	B. Sênior	R\$ 13.589,21
05. Arquitetura de Dados [Arquiteto de Dados]	C. Máster	R\$ 16.986,52
06. Arquitetura de Software [Arquiteto de Software]	A. Pleno	R\$ 12.786,77
06. Arquitetura de Software [Arquiteto de Software]	B. Sênior	R\$ 17.049,02
06. Arquitetura de Software [Arquiteto de Software]	C. Máster	R\$ 21.311,28
07. Automação de Processos [Engenheiro de Processos - RPA]	A. Pleno	R\$ 8.969,52
07. Automação de Processos [Engenheiro de Processos - RPA]	B. Sênior	R\$ 11.959,36
07. Automação de Processos [Engenheiro de Processos - RPA]	C. Máster	R\$ 14.949,21
08. Ciência de Dados [Cientista de Dados]	A. Pleno	R\$ 12.137,50
08. Ciência de Dados [Cientista de Dados]	B. Sênior	R\$ 16.183,33
08. Ciência de Dados [Cientista de Dados]	C. Máster	R\$ 20.229,16
09. Construção e Codificação de Software [Engenheiro de Software]	A. Pleno	R\$ 7.884,00
09. Construção e Codificação de Software [Engenheiro de Software]	B. Sênior	R\$ 10.512,00
09. Construção e Codificação de Software [Engenheiro de Software]	C. Máster	R\$ 13.140,00
10. Engenharia de Dados [Engenheiro de Dados]	A. Pleno	R\$ 10.436,50
10. Engenharia de Dados [Engenheiro de Dados]	B. Sênior	R\$ 13.915,33
10. Engenharia de Dados [Engenheiro de Dados]	C. Máster	R\$ 17.394,17
11. Análise de Sustentação de Software [Analista de Sustentação de Software]	A. Pleno	R\$ 5.612,03
11. Análise de Sustentação de Software [Analista de Sustentação de Software]	B. Sênior	R\$ 7.482,71
11. Análise de Sustentação de Software [Analista de Sustentação de Software]	C. Máster	R\$ 9.353,39

**ENCARTE D CRITÉRIOS DE COMPOSIÇÃO DO FATOR DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA**

<b>FDC: FATOR DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>APLICABILIDADE / PERIODICIDADE</b>	<b>FONTE</b>
Mensurar o desempenho da contratada na gestão da execução contratual, considerando os padrões, prazos e modelos de execução de cada serviço individualmente.	Aplicável aos serviços de desenvolvimento de aplicações de software (Grupo 1) e sustentação de aplicações de software (Grupo 2), de acordo com as definições contidas no item 4.3 do Termo de Referência.	As informações para verificação dos indicadores serão extraídas do sistema de gerenciamento de serviços e/ou da ferramenta de gestão de demandas e/ou de outro meio hábil definido.
<b>FÓRMULA DE APURAÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA</b>		
<p><b>FDC Resultado = [(iFDC.1 + iFDC.2 + iFDC.3)/3]</b></p> <p>Soma dos resultados apurados nos indicadores FDC.1, FDC.2 e FDC.3 – considerando os níveis de pontuação atingidos por parâmetro para cada indicador – dividido pela quantidade de indicadores avaliados, considerando as definições para cada grupo de Serviço isoladamente – resultando num valor médio que indica a capacidade de gestão da Contratada na execução do Contrato.</p>		
<b>FÓRMULA DE REMUNERAÇÃO DO FDC CONSIDERANDO O RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA</b>		
<p><b>FDC<sub>r</sub> = [(FDC<sub>ciclo 1</sub> + FDC<sub>ciclo 2</sub> + FDC<sub>ciclo 3</sub>) × FDC<sub>Resultado</sub>]</b></p>		

## ENCARTE E ÍNDICE DE CONFORMIDADE TÉCNICA (IFDC.1)

iFDC-1: ÍNDICE DE CONFORMIDADE TÉCNICA					
OBJETIVO		APLICABILIDADE / PERIODICIDADE		FONTE	
Assegurar a necessária conformidade técnica dos serviços entregues através da averiguação de ocorrências de desconformidade técnica em relação aos padrões, exigências e demais requisitos estabelecidos para os serviços.		Aplicável à composição do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada para os Itens 1 e 2.		As informações para verificação dos indicadores serão extraídas do sistema de gerenciamento de serviços e/ou da ferramenta de gestão de demandas e/ou de outro meio hábil definido.	
FÓRMULA DE CÁLCULO DO INDICADOR					
iFDC-1 = Soma da Pontuação das Ocorrências de Desconformidade Técnica registradas, onde a cada ocorrência (ID-Registro) é atribuída uma pontuação específica, em função de seu peso.					
PARÂMETROS DE RESULTADO / NÍVEIS DE PONTUAÇÃO					
A	B	C	D		
Pontuação ≤ 10	Pontuação > 10 ≤ 75	Pontuação > 75 ≤ 150	Pontuação > 150		
100 Pontos	75 Pontos	50 Pontos	0 Pontos		
LISTA DE OCORRÊNCIAS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA PONTUÁVEIS					
ID	DESCRIÇÃO			REFERÊNCIA / MÉTRICA	PONTUAÇÃO
ODT-1	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) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.			Por evento/ocorrência.	5
ODT-2	Deixar de apresentar o TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL do COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES no prazo estipulado pelo CONTRATANTE referente aos profissionais designados para execução dos serviços contratados			Por evento/ocorrência.	5
ODT-3	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.			Por evento/ocorrência.	5
ODT-4	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.			Por evento/ocorrência.	5

iFDC-1: ÍNDICE DE CONFORMIDADE TÉCNICA			
<b>ODT-5</b>	Incorrer em evento de desconformidade que importe em impacto negativo à execução dos serviços demandados no que tange ao cumprimento de quaisquer dos aspectos elementares, assim como não sanear intercorrências e/ou pendências nos prazos determinados pelo CONTRATANTE.	Por evento/ocorrência.	<b>5</b>
<b>ODT-6</b>	Deixar de utilizar as ferramentas de controles definidas pelo CONTRATANTE para a gestão do serviço, assim como deixar de registrar documentos e/ou informações dos serviços prestados na forma definida pelo CONTRATANTE.	Por evento/ocorrência.	<b>5</b>
<b>ODT-7</b>	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/ocorrência.	<b>10</b>
<b>ODT-8</b>	Deixar de registrar ciência de recebimento de ORDEM DE SERVIÇO no prazo e nas condições estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA, importando em atraso na execução dos serviços.	Por evento/ocorrência.	<b>10</b>
<b>ODT-9</b>	Finalizar requisição de serviço sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido os objetivos solicitados.	Por evento/ocorrência.	<b>10</b>
<b>ODT-10</b>	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com o CONTRATANTE ou com outras equipes do CONTRATANTE.	Por evento/ocorrência.	<b>20</b>
<b>ODT-11</b>	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/ocorrência.	<b>20</b>
<b>ODT-12</b>	Deixar de responder e/ou atender a demandas de requisição de serviços suplementares e/ou sobreaviso.	Por evento/ocorrência.	<b>20</b>
<b>ODT-13</b>	Deixar de apresentar perfil profissional adequado no prazo estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e/ou ORDEM DE SERVIÇO.	Por evento/ocorrência.	<b>40</b>
<b>ODT-14</b>	Deixar de substituir perfil profissional adequado no prazo estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e/ou ORDEM DE SERVIÇO.	Por evento/ocorrência.	<b>40</b>



## ENCARTE F ÍNDICE DE AGILIDADE NA ALOCAÇÃO DE PERFIS PROFISSIONAIS (IFDC.2)

iFDC-2: Índice de Agilidade na Alocação de Perfis Profissionais			
OBJETIVO	APLICABILIDADE / PERIODICIDADE		FONTE
Avaliar a eficiência dos processos da Contratada em prover e manter os recursos profissionais adequados à execução dos serviços, dentro dos prazos e padrões definidos em cada modelo.	Aplicável à composição do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada para os Itens 1 e 2.		As informações para verificação dos indicadores serão extraídas do sistema de gerenciamento de serviços e/ou da ferramenta de gestão de demandas e/ou de outro meio hábil definido.
FÓRMULA DE CÁLCULO DO INDICADOR – SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES DE SOFTWARE (GRUPO 1)			
iFDC.2 GRUPO 1 = $[(\sum \text{Recursos Gerenciados alocados} \times 100) / \sum \text{Recursos Gerenciados requisitados}]$ , considerando os recursos requisitados em Ordem de Serviço e aceitos durante o período de avaliação.			
PARÂMETROS DE RESULTADO / NÍVEIS DE PONTUAÇÃO – GRUPO 1			
1-A iFDC.2 $\geq 90\%$ 100 Pontos	1-B iFDC.2 $<90 \geq 75\%$ 75 Pontos	1-C iFDC.2 $< 75 \geq 50\%$ 50 Pontos	1-D iFDC.2 $> 50\%$ 0 Pontos
FÓRMULA DE CÁLCULO DO INDICADOR – SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES DE SOFTWARE (GRUPO 2)			
iFDC.2 GRUPO 2 = $[(\sum \text{Perfis mínimos alocados} \times 100) / \sum \text{Perfis mínimos definidos}]$ , considerando os critérios de composição mínima das equipes de sustentação durante o período de avaliação.			
PARÂMETROS DE RESULTADO / NÍVEIS DE PONTUAÇÃO – GRUPO 2			
2-A iFDC.2 $\geq 90\%$ 100 Pontos	2-B iFDC.2 $<90 \geq 75\%$ 75 Pontos	2-C iFDC.2 $< 75 \geq 50\%$ 50 Pontos	2-D iFDC.2 $> 50\%$ 0 Pontos

## ENCARTE G ÍNDICE DE EFETIVIDADE NA ALOCAÇÃO DE PERFIS PROFISSIONAIS (IFDC.3)

iFDC.3: Índice de Efetividade na Alocação de Perfis Profissionais					
OBJETIVO		APLICABILIDADE / PERIODICIDADE		FONTE	
Avaliar a assertividade da Contratada em prover e manter os recursos profissionais adequados à execução dos serviços, dentro dos prazos e padrões definidos em cada modelo.		Aplicável à composição do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada para os Itens 1 e 2.		As informações para verificação dos indicadores serão extraídas do sistema de gerenciamento de serviços e/ou da ferramenta de gestão de demandas e/ou de outro meio hábil definido.	
FÓRMULA DE CÁLCULO DO INDICADOR – SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES DE SOFTWARE (GRUPO 1)					
iFDC.3 GRUPO 1 = $[(\sum \text{Recursos Gerenciados devolvidos} \times 100) / \sum \text{Recursos Gerenciados alocados}]$ , considerando o total de recursos requisitados em Ordem de Serviço e aceitos durante o período de avaliação.					
PARÂMETROS DE RESULTADO / NÍVEIS DE PONTUAÇÃO – GRUPO 1					
1-A iFDC.3 ≤ 5% 100 Pontos		1-B iFDC.3 > 5% ≤ 25% 75 Pontos		1-C iFDC.3 > 25% ≤ 50% 50 Pontos	
1-D iFDC.3 > 50% 0 Pontos					
FÓRMULA DE CÁLCULO DO INDICADOR – SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES DE SOFTWARE (GRUPO 2)					
iFDC.2 GRUPO 2 = $[(\sum \text{Perfis mínimos substituídos} \times 100) / \sum \text{Perfis mínimos alocados}]$ , considerando os critérios de composição mínima das equipes de sustentação durante o período de avaliação.					
PARÂMETROS DE RESULTADO / NÍVEIS DE PONTUAÇÃO – GRUPO 2					
2-A iFDC.3 ≤ 5% 100 Pontos		2-B iFDC.3 > 5% ≤ 25% 75 Pontos		2-C iFDC.3 > 25% ≤ 50% 50 Pontos	
2-D iFDC.3 > 50% 0 Pontos					

**ENCARTE H MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Ordem de Serviço e/ou Fornecimento de Bens					
<b>1. IDENTIFICAÇÃO</b>					
N° IDENTIFICADOR DA OSFB:					
N° CONTRATO:					
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:					
OBJETO DO CONTRATO:					
GESTOR DO CONTRATO:		NOME:			
[caput art. 32 da IN 01/2019/SGD]		E-MAIL:	TELFONE:	MATRÍCULA:	
REQUISITANTE:		NOME:			
[Inc. IV do art. 32 da IN 01/2019/SGD]		E-MAIL:	TELFONE:	MATRÍCULA:	
<b>2. ESPECIFICAÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS</b>					
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE/VOLUME	VL UNITÁRIO	VL TOTAL ITEM
VALOR TOTAL ESTIMADO:					
<b>3. CRONOGRAMA</b>					
GRUPO/ITEM	PRAZO (EM DIAS)	DATA INÍCIO	DATA ENTREGA		
<b>4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>					
<b>5. CIÊNCIA DA CONTRATADA</b>					
PREPOSTO DA CONTRATADA:		NOME:			
[art. 32 da IN 01/2019/SGD]		E-MAIL:	TELFONE:	CPF:	
Brasília/DF, xx de xxxx de 20xx.					

(\*) Modelo meramente exemplificativo

**ENCARTE I 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 \_\_\_\_/2021, 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 SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 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, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

**DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA**

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2021, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, Em conformidade a previsão contida no Termo de Referência, manifestamos nossa opção por **não realização** da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de 2021.

[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 8.2.1.3 (p. 31) a realização da vistoria é um dos critérios de habilitação técnica, recomendamos que os LICITANTES leiam com atenção o dispositivo.

## ENCARTE J TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

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

### 1. OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

### 2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

- a) INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- b) INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- c) CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### 3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

### 4. DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

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

### 5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## 6. VIGÊNCIA

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

## 7. PENALIDADES

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

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.



**9. FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**10. ASSINATURAS**

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; Matrícula: xxxxxxxx</div>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>

Brasília/DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

## ENCARTE K MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL

## TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DO COMPROMISSO DE 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:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função:	

**Observação:** Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.

# SUPLEMENTO TÉCNICO I

Serviço de  
**desenvolvimento**  
de aplicações de software

Ministério da Educação

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Brasília/DF, 29 de novembro de 2021.



<b>1</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Conceitos e definições .....</b>	<b>1</b>
2.1	Da periodicidade das demandas e de faturamento .....	1
2.2	Dos formatos de atendimento .....	2
2.3	Definições quanto à cobertura e disponibilidade dos serviços .....	2
<b>3</b>	<b>Requisitos e especificações .....</b>	<b>3</b>
3.1	Requisitos de negócio .....	3
3.2	Requisitos técnicos .....	3
3.3	Requisitos de arquitetura tecnológica .....	4
3.4	Requisitos temporais, de projeto e de implementação .....	4
3.5	Requisitos de garantia e de manutenção .....	4
3.6	Requisitos de experiência profissional, formação da equipe e capacitação .....	5
3.7	Requisitos de segurança da informação .....	5
3.8	Requisitos legais, sociais e ambientais .....	5
3.9	Requisitos de responsabilidade empresarial .....	6
3.10	Requisitos de caráter geral .....	6
<b>4</b>	<b>Métrica de serviço .....</b>	<b>7</b>
4.1	Unidade de Capacidade Gerenciada .....	7
4.1.1	Critérios de definição da disponibilidade temporal mínima exigida .....	7
4.1.2	Dos períodos de férias e demais licenças regulares dos recursos gerenciados .....	7
4.1.3	Critérios de classificação por nível de senioridade .....	8
4.1.4	Critérios de remuneração .....	8
4.1.5	Acréscimo em função de trabalho suplementar e/ou sobreaviso .....	9
4.1.6	Dos indicadores de níveis mínimos de serviço .....	10
4.2	Definição da composição do pool de perfis profissionais e fluxos de gestão de demandas de capacidade gerenciada .....	10
4.2.1	Listagem de perfis por nível de senioridade e fator de remuneração .....	10
4.2.2	Fluxos e procedimentos de requisição, seleção e apresentação de profissionais .....	11
4.2.3	Critérios de seleção por especialização .....	14
4.3	Níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação de resultados .....	14
<b>5</b>	<b>Processo de desenvolvimento de software .....</b>	<b>15</b>
5.1	Do monitoramento das atividades de desenvolvimento .....	16
<b>6</b>	<b>Referências para dimensionamento e formação das equipes de desenvolvimento .....</b>	<b>16</b>
6.1	Mensuração do tamanho funcional das demandas .....	17
<b>7</b>	<b>Regras gerais e específicas .....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>Aprovação .....</b>	<b>18</b>

ANEXO 1	Pool de Capacidade Gerenciada: Composição por perfis, níveis de senioridade e requisitos.....	19
ANEXO 2	Especificações e requisitos por perfil profissional .....	22
ANEXO 3	Índice de Avaliação de Resultados (INS-DS.1) .....	33
ANEXO 4	Modelo de Avaliação de Resultados: Avaliação das Equipes Ágeis (Squads) .....	34
ANEXO 5	Modelo de Avaliação de Resultados: Avaliação Individual dos Recursos Gerenciados .....	35
ANEXO 6	Índice de Qualidade do Serviço de Desenvolvimento (INS-DS.2) .....	36



## 1 Objetivo

O **Modelo de Execução** dos serviços de **Desenvolvimento de Aplicações de Software** tem por objetivo estabelecer as diretrizes, critérios, metodologias e procedimentos de apoio ao gerenciamento dos serviços relacionados.

QUADRO 1: INFORMAÇÕES SOBRE VERSIONAMENTO.

VERSÕES	DESCRIÇÃO	DATA
V3	Versão final para publicação aprovada pela STIC/MEC	29/11/2021

Este documento contém:

- Conceitos e definições aplicáveis ao objeto de abrangência
- Requisitos e especificações técnicas do objeto
- Definição do processo de desenvolvimento de soluções de software
- Definição e descrição da métrica de serviço
- Definição, descrição e detalhamento dos critérios de dimensionamento e formação das equipes de sustentação
- Definição e detalhamento dos níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação de resultados
- Regras gerais e específicas aplicáveis ao objeto de abrangência

## 2 Conceitos e definições

QUADRO 2: TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO	CONCEITO
ENGENHARIA DE SOFTWARE	Disciplina de engenharia relacionada com todos os aspectos da produção de software, desde os estágios iniciais de especificação do sistema até sua manutenção.
PROVEDOR DE SERVIÇO	Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos, geralmente amparado por um Contrato entre as partes (ITIL Glossary).
PRODUTO (ENTREGÁVEL)	Qualquer produto ou serviço de trabalho único e verificável que uma parte concordou em entregar (BABOK Guide Glossary) OU Algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo (ITIL Glossary).
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	Divisão hierárquica dos processos/atividades de acordo com seu respectivo grau de complexidade e/ou nível de especialização.
MÉTRICA DE SERVIÇO	Unidade de referência para quantificar o esforço necessário para produzir uma entrega dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado. Também utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	Define metas de nível de serviço que devem ser entregues pelo provedor de serviço como parte de sua responsabilidade.

### 2.1 Da periodicidade das demandas e de faturamento

Considerando a **periodicidade**, para fins de demanda e faturamento, os serviços são classificados e agregados de acordo com os seguintes tipos:

QUADRO 3: CLASSIFICAÇÃO QUANTO À PERIODICIDADE DE DEMANDA E FATURAMENTO.

PERIODICIDADE	DESCRIÇÃO
MENSAL	Cada ciclo de faturamento será composto por período mensal, tendo como referência de abertura e fechamento o primeiro e o último dia do mês de competência, respectivamente.



A forma de cálculo da remuneração está contida no item 4.3.2 do Termo de Referência e no item 4.1 abaixo.

## 2.2 Dos formatos de atendimento

Considerando o **formato de atendimento** que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, é adotada a seguinte classificação:

QUADRO 4: CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO FORMATO DE ATENDIMENTO.

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO
<b>PRESENCIAL</b>	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores do CONTRATANTE e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma preferencialmente presencial.
<b>HÍBRIDO</b>	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução não necessite ser efetuada de modo exclusivamente presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado.
<b>REMOTO</b>	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução pode ocorrer de forma integralmente remoto, inclusive sem delimitação geográfica, sem prejuízo ao resultado.

## 2.3 Definições quanto à cobertura e disponibilidade dos serviços

Quanto à **disponibilidade** e **cobertura** dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

QUADRO 5: REQUISITOS DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE

TIPO DE COBERTURA	DESCRIÇÃO
<b>PADRÃO</b>	A cobertura padrão corresponde ao formato <b>8x5</b> , no qual o PROVEDOR deve assegurar a disponibilidade mínima, por Recurso Gerenciado, de <b>8 horas/dia</b> , durante todos os <b>dias úteis</b> <sup>1</sup> da semana.

O **horário padrão** de expediente no ambiente do CONTRATANTE é das **09h às 18h** em dias úteis. Porém, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade do serviço, o CONTRATANTE poderá ajustar a cobertura padrão no intervalo entre **6h e 21h**, sem acréscimos.

Considerando a média de horas úteis de trabalho projetadas, cada recurso gerenciado deve entregar a disponibilidade total mínima dentro do período de cobertura:

DIÁRIA	MENSAL	ANUAL
08h (oito horas)	168h (cento e sessenta e oito horas)	2.016h (duas mil e dezesseis horas)

Para os profissionais que cumprem cobertura padrão, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade dos serviços, caso haja necessidade de extensão de jornada, exclusivamente a critério do CONTRATANTE, poderá ser autorizada a incidência de **trabalho suplementar** mediante **remuneração adicional** por serviço suplementar e/ou sobreaviso – limitado a **2h** (duas horas) suplementar por dia e a **30h** (trinta horas) suplementares por mês, por recurso<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no TOMADOR de serviços, obedecida a legislação aplicável.

<sup>2</sup> A remuneração adicional por trabalho suplementar será calculada na forma do item 4.1.5 deste documento.

### 3 Requisitos e especificações

#### 3.1 Requisitos de negócio

QUADRO 6: REQUISITOS DE NEGÓCIO.

REQUISITOS DE NEGÓCIO	
3.1.1	Os serviços técnicos em desenvolvimento de aplicações de software compreendem todas as fases do ciclo de desenvolvimento, evolução, adaptação e melhoria de soluções de aplicação de software para atendimento às necessidades do CONTRATANTE.
3.1.2	<p>As atividades do ciclo de desenvolvimento de aplicações de software, baseadas nos princípios e etapas da metodologia ágil do Ministério da Educação, incluem (sem se limitar a):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Realização de diagnóstico de demandas, que compreende as atividades necessárias à identificação do problema/necessidade, análise de viabilidade, levantamento e documentação de requisitos, modelagem de negócio, proposição e prototipação de soluções; e</li><li>Engenharia de aplicações software, que compreende todas as atividades do ciclo de vida de produtos de software, tais como especificação de requisitos, arquitetura, codificação, testagem, entrega contínua e documentação – todas baseadas em princípios ágeis. Envolvendo demandas de aplicações de código convencionais, aplicações web, aplicações para plataformas mobile, aplicações para plataformas de analytics e business intelligence, soluções de automação/workflow, soluções baseadas em Robotic Process Automation, soluções baseadas em aprendizagem de máquinas e outras (não se limitando a essas).</li></ul>
3.1.3	<p>As atividades de evolução, adaptação e melhoria de soluções de <i>software</i> compreendem o desenvolvimento incremental de soluções já implantadas nos ambientes do CONTRATANTE, com o objetivo de desenvolver e incorporar evoluções e/ou realizar alterações, adaptações e/ou melhorias funcionais e/ou não funcionais dessas aplicações. Nesse escopo, são considerados os seguintes tipos de intervenções (sem se limitar a):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Intervenção Adaptativa: adequação na solução de <i>software</i> em decorrência de mudanças que não impliquem inserção, alteração ou exclusão de requisitos funcionais;</li><li>Intervenção Evolutiva: mudanças em requisitos funcionais e/ou tecnológicos da solução de <i>software</i> já concluída que impliquem inclusão, alteração e/ou exclusão de funcionalidades, decorrentes de alterações nas regras de negócio e/ou de outras necessidades verificadas;</li><li>Intervenções arquiteturais: alterações e ajustes na estrutura arquitetural da solução de software, podendo incluir alteração/incorporação de tecnologias/linguagens e intervenções em bancos de dados, modificações no ambiente operacional, mudanças de versões de linguagem ou Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), migração de plataformas e/ou de outras necessidades verificadas.</li></ul>
3.1.4	Também integra o escopo desses serviços as atividades de internalização de aplicações de <i>software</i> nos ambientes do Ministério da Educação, incluindo adaptação/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.
3.1.5	O CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricionariedade e direitos de aprovação com relação às atividades de verificação e validação relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA no escopo do CONTRATO.
3.1.6	Todas as demais definições aplicáveis a esse ITEM DE SERVIÇO serão feitas no âmbito do Documento de Apoio “SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE – MODELO DE EXECUÇÃO”.

#### 3.2 Requisitos técnicos

QUADRO 7: REQUISITOS TÉCNICOS.

REQUISITOS TÉCNICOS	
3.2.1	A execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (MEC/STIC), conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designado pelo CONTRATANTE.
3.2.2	Para executar os serviços objeto da contratação a CONTRATADA deve garantir o provimento dos recursos gerenciados previstos no pool de perfis apresentado no <b>ANEXO 1</b> , de acordo com as especificações e os prazos previstos neste documento técnico.
3.2.3	Definições técnicas complementares acerca da metodologia ágil aplicada pelo CONTRATANTE estão disponíveis no documento <b>METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MDS-MEC)</b> .

## REQUISITOS TÉCNICOS

- 3.2.4 Caso os recursos gerenciados alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de desenvolvimento é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico (*backoffice*) necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.

### 3.3 Requisitos de arquitetura tecnológica

QUADRO 8: REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

#### REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 3.3.1 O CONTRATANTE manterá autoridade, discricção e direitos exclusivos de **definição e aprovação sobre arquitetura tecnológica**, que determinará a direção técnica de curto, médio e longo prazos de suas soluções, infraestruturas e serviços – com base na necessidade do negócio, na evolução da tecnologia e no momento de sua implementação.
- 3.3.2 O CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação com relação ao **design e entrega** de serviços voltados para seu público-alvo e que se integrem diretamente com seus processos internos e/ou com políticas públicas.
- 3.3.3 O CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação sobre quaisquer **oportunidades de reengenharia de processos** de negócios que a CONTRATADA identificar. Independentemente de qualquer situação em contrário, o CONTRATANTE manterá o controle exclusivo sobre suas operações técnicas e finalísticas.
- 3.3.4 As definições acerca da arquitetura tecnológica, padrões e diretrizes de desenvolvimento de soluções de software estarão, sempre que aplicável, definidas na **Metodologia de Desenvolvimento de Software** do CONTRATANTE e/ou em seus documentos de apoio.

### 3.4 Requisitos temporais, de projeto e de implementação

QUADRO 9: REQUISITOS TEMPORAIS, DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

#### REQUISITOS TEMPORAIS, DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

- 3.4.1 O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados reterão autoridade, discricção e direitos exclusivos de aprovação sobre as atividades relacionadas aos projetos e processos operacionais relacionados à execução, verificação e validação dos serviços executados sob escopo do CONTRATO – de acordo com as definições da **Metodologia de Desenvolvimento de Software** vigente.
- 3.4.2 O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados terão o direito de revisar, aceitar e rejeitar todos os componentes, entregas e atividades que a CONTRATADA e/ou sua EQUIPE TÉCNICA estiver obrigada a fornecer nos termos do CONTRATO ou de uma ORDEM DE SERVIÇO aplicável, de acordo com a metodologia aplicada.

### 3.5 Requisitos de garantia e de manutenção

QUADRO 10: REQUISITOS DE GARANTIA E DE MANUTENÇÃO

#### REQUISITOS DE GARANTIA E DE MANUTENÇÃO

- 3.5.1 A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar da data do RECEBIMENTO DEFINITIVO. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços e/ou entregas deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.
- 3.5.2 A aceitação condicional e/ou final de entregas pelo CONTRATANTE não implica a renúncia a qualquer direito de requerer correções com base em defeitos que os procedimentos de teste aplicáveis não puderam detectar e que forem posteriormente descobertos e/ou evidenciados em um componente, entrega ou solução depois da sua aceitação/homologação.
- 3.5.3 O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o serviço, artefato ou código-fonte seja alterado pelo próprio CONTRATANTE ou por TERCEIRO por este autorizado. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito do CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.

### 3.6 Requisitos de experiência profissional, formação da equipe e capacitação

QUADRO 11: REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, FORMAÇÃO DA EQUIPE E CAPACITAÇÃO.

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE	
3.6.1	A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por fornecer recursos de pessoal adequados e suficientes para cumprir suas obrigações relacionadas à execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos mínimos exigidos.
3.6.2	É obrigação da CONTRATADA prover os recursos gerenciados requeridos pelo CONTRATANTE, de acordo com os perfis profissionais e as especificações do pool de recursos gerenciados definido neste documento de apoio.
3.6.3	Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.
3.6.4	A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por assegurar a contratação de profissionais que atendam integralmente aos requisitos previstos e, inclusive, que possuam comportamento ético e interpessoal adequado à execução dos serviços contratados – respondendo solidariamente pelos atos de seus colaboradores.

### 3.7 Requisitos de segurança da informação

QUADRO 12: REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
3.7.1	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 à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); 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); à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e suas normas complementares.
3.7.2	A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), 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.
3.7.3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO.
3.7.4	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO.
3.7.5	A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos 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.
3.7.6	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 imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
3.7.7	Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.

### 3.8 Requisitos legais, sociais e ambientais

QUADRO 13: REQUISITOS LEGAIS, SOCIAIS E AMBIENTAIS.

REQUISITOS LEGAIS, SOCIAIS E AMBIENTAIS	
3.8.1	Na execução dos serviços contratados 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 a encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários. Caso o objeto trate da oferta digital de serviços públicos, deverá haver integração à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

#### REQUISITOS LEGAIS, SOCIAIS E AMBIENTAIS

- 3.8.2 No que couber, visando a 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
- 3.8.3 Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs)

### 3.9 Requisitos de responsabilidade empresarial

#### QUADRO 14: REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

##### RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

- 3.9.1 Nos termos do Capítulo V (arts. 41 e 42) do Decreto nº 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”.
- 3.9.2 Em conformidade com o inc. X do art. 42 do Decreto nº 8.420/2015, a CONTRATADA deverá possuir e/ou implementar CANAIS para “de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé”.

### 3.10 Requisitos gerais

#### QUADRO 15: OUTROS REQUISITOS GERAIS

##### REQUISITOS GERAIS

- 3.10.1 A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste – sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.
- 3.10.2 Todos os direitos, títulos e interesses relacionados a produtos desenvolvidos em função da execução dos serviços contratados pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE. A CONTRATADA não possuirá quaisquer direitos de propriedade relacionados a esses produtos.
- 3.10.3 A CONTRATADA não usará nenhum software de sua propriedade para fornecer os serviços contratados sem prévia autorização do CONTRATANTE quanto ao uso proposto. A CONTRATADA, se autorizada, poderá conceder ao CONTRATANTE permissão de uso de softwares de sua propriedade sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional. O custo de qualquer licença necessária, instalação, manutenção, suporte e/ou taxas de atualização com relação a qualquer software de propriedade da CONTRATADA deverá ser incluído na composição dos custos gerais dos serviços contratados.
- 3.10.4 O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados autorizados terão o direito de, a qualquer momento, avaliar o desempenho operacional e/ou de segurança da CONTRATADA em relação aos serviços contratados. A CONTRATADA deverá conceder ao CONTRATANTE e a seus representantes autorizados acesso razoável às suas instalações, documentos e registros, no que se refere a este CONTRATO, para apurar quaisquer fatos relativos ao seu desempenho na entrega os serviços.

## 4 Métrica de serviço

### 4.1 Unidade de Capacidade Gerenciada

A **Unidade de Capacidade Gerenciada** é a métrica a ser aplicada para mensuração do esforço e remuneração da CONTRATADA pelo provimento dos perfis profissionais necessários à execução das atividades de engenharia de software (capacidade gerenciada para produção dos resultados). Refletindo o custo de fornecimento dos recursos especificados de acordo com a produtividade, as respectivas especialidades técnicas e os níveis de senioridade, somado ao custo gerencial da empresa em prover e administrar esses recursos – sujeita à avaliação de resultados de acordo com os padrões, requisitos e critérios mínimos de aceitação definidos pelo CONTRATANTE.

Em nenhuma hipótese haverá remuneração da CONTRATADA meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinada atividade de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor. Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

#### 4.1.1 Critérios de definição da disponibilidade temporal mínima exigida

Para a definição da disponibilidade temporal mínima exigida de cada recurso gerenciado a ser disponibilizado para a execução dos serviços demandados de desenvolvimento de soluções de software consideramos a média de horas úteis de trabalho disponíveis no calendário brasileiro num intervalo possível de vida útil do CONTRATO, considerando 8h úteis de trabalho por dia, da seguinte forma:

QUADRO 16: MÉDIA DE HORAS ÚTEIS DISPONÍVEIS 2021-2026.

PERÍODO AVALIADO	QTDE DIAS TOTAIS	QTDE DIAS ÚTEIS	QTDE HORAS ÚTEIS / ANO	QTDE MESES	HORAS ÚTEIS / MÊS
01/01/2021 – 31/12/2021	365	251	2.008h	12	167
01/01/2022 – 31/12/2022	365	251	2.008h	12	167
01/01/2023 – 31/12/2023	365	249	1.992h	12	166
01/01/2024 – 31/12/2024	366	255	2.040h	12	170
01/01/2025 – 31/12/2025	365	254	2.032h	12	169
01/01/2026 – 31/12/2026	365	252	2.016h	12	168
<b>MÉDIA</b>	<b>365</b>	<b>252</b>	<b>2.016h</b>	<b>12</b>	<b>168</b>

Portanto, a disponibilidade temporal mínima exigida de cada recurso gerenciado será de **168 horas mensais**. Como referência de cobertura e disponibilidade deverão ser observadas as definições contidas no item 2.3 acima.

#### 4.1.2 Dos períodos de férias e demais licenças regulares dos recursos gerenciados

Considerando a legislação trabalhista vigente, é sabido que os trabalhadores regularmente registrados sob o regime CLT gozam de período de 30 (trinta) dias de **férias remuneradas regulares** a cada período de 12 meses trabalhados. Além disso, a legislação estabelece também um conjunto de licenças remuneradas às quais o trabalhador tem direito (art. 473 da CLT).

Assim, durante esses períodos, considerando suas necessidades, o CONTRATANTE poderá optar por uma das seguintes situações:

- Solicitar a reposição** do recurso ausente, nas mesmas condições técnicas deste, fazendo jus à remuneração deste durante o período de ausência/substituição de acordo com a métrica contratada, mantidos os procedimentos convencionais de avaliação de indicadores e níveis de serviço; OU
- Não solicitar a reposição** do recurso ausente, deixando de fazer jus à remuneração deste durante o período de ausência/substituição, de acordo com a métrica contratada, durante o período de ausência e sem impacto a indicadores e níveis de serviço.

Para as demais licenças não remuneradas previstas no art. 476 da CLT, a CONTRATADA fica obrigada a substituir o recurso ausente em caráter definitivo ou temporário, quando o período for igual ou superior a 30 (trinta) dias, de acordo com a métrica contratada e sem prejuízo à aferição a indicadores e níveis de serviço.



#### 4.1.3 Critérios de classificação por nível de senioridade

Considerando o nível de exigência técnica das atividades a serem executados no escopo dos serviços de desenvolvimento de software, como consequência da criticidade da própria pauta finalística do Ministério da Educação, considerando características como nível de experiência profissional, capacidade técnica e potencial de liderança e assunção de responsabilidades, dividimos cada perfil profissional em três níveis de senioridade, da seguinte forma:

QUADRO 17: CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DOS PERFIS POR NÍVEIS DE SENIORIDADE.

NÍVEL DE SENIORIDADE	DESCRIÇÃO
<b>Pleno</b>	Profissional com experiência entre 4 (quatro) a 6 (seis) anos, com nível técnico sólido e medianamente especializado, capaz de resolver problemas simples com bom nível de independência técnica. Pode demandar orientação e supervisão para execução de rotinas mais complexas. Assume nível mediano de responsabilidades.
<b>Sênior</b>	Profissional com experiência entre 6 (seis) a 8 (oito) anos, com nível técnico sólido e fortemente especializado, capaz de resolver problemas mais complexos com bom nível de independência técnica, necessita de pouca orientação para execução de rotinas, assume nível considerável de responsabilidades.
<b>Máster</b>	Profissional com experiência entre 10 (dez) e 12 (doze) anos, com nível técnico sólido e altamente especializado, capaz de resolver problemas de alto nível de complexidade de forma tecnicamente independente, lidera equipes e assume elevado nível de responsabilidades.

##### 4.1.3.1 Da possibilidade de movimentação e reclassificação de perfis segundo o nível de senioridade

Como a principal intensão do modelo proposto é garantir a qualidade dos serviços prestados e, consequentemente sua estabilidade a médio e longo prazos, entendemos adequado projetar uma lógica de desenvolvimento profissional dos recursos gerenciados alocados na execução dos serviços, de modo em que a medida que os profissionais alocados em níveis iniciais ao atingirem os requisitos do nível imediatamente subsequente possam ter sua classificação de senioridade, e consequentemente sua retribuição salarial e remuneração à CONTRATADA, alteradas da seguinte forma:

QUADRO 18: CRITÉRIOS DE PROMOÇÃO DE PERFIS

NÍVEL DE SENIORIDADE INICIAL	POSSIBILIDADE DE ELEVÇÃO DE NÍVEL
<b>Pleno</b>	→ <b>Sênior</b>
<b>Sênior</b>	→ <b>Máster</b>

A reclassificação ocorrer se, e tão somente se, o recurso gerenciado atender integralmente aos requisitos e especificações do nível para o qual será elevado, considerando as definições do **ANEXO 2** deste Suplemento Técnico. Havendo a reclassificação, a CONTRATADA deverá atualizar a remuneração do recurso gerenciado considerando os parâmetros de referência definidos no Termo de Referência e pactuados em sua Proposta e na Memória de Cálculo de Custos e Formação de Preços.

#### 4.1.4 Critérios de remuneração

A remuneração à CONTRATADA será efetuada de acordo as regras gerais e específicas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA, considerando:

QUADRO 19: MODELO DE REMUNERAÇÃO – GRUPO 1

$Faturamento_{mensal} = \{[(Item_{Grupo\ 1} \times Valor_{UGG} \times Fator_{Senioridade}) - Ajuste_{NMS}] - FDC\}$
<p><b>Faturamento Mensal:</b> Remuneração mensal devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços prestados no âmbito do Item 1.</p> <p><b>Item Grupo 1:</b> Item do Grupo 1, conforme Contrato</p> <p><b>Valor URG:</b> Valor unitário da Unidade de Capacidade Gerenciada, por item</p> <p><b>Fator Senioridade:</b> Fator multiplicador da remuneração em função do nível de senioridade do Recurso Gerenciado, conforme <b>QUADRO 22</b> e <b>ANEXO 1</b> deste Suplemento Técnico.</p> <p><b>Ajuste NMS:</b> Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (instrumentos de medição de resultados, conforme item <b>4.3</b> deste Suplemento Técnico.</p>

**FDC (Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada):** Valor percentual fixo (2,5%) retido do faturamento mensal para fins de avaliação do desempenho trimestral da Contratada no gerenciamento da execução contratual.

O **Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada** (FDC), retido em cada faturamento mensal, tem como objetivo assegurar que a Contratada se comprometa com resultados corporativos de médio prazo. A avaliação dar-se-á a cada 04 (quatro) faturamentos mensais, momento no qual o FDC retido será liberado de acordo com o cumprimento das metas estabelecidas para o período:

QUADRO 20: FATOR DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA – GRUPO 1.

$$FDC_r = [(FDC_{ciclo\ 1} + FDC_{ciclo\ 2} + FDC_{ciclo\ 3}) \times FDC_{Resultado}]$$

**FDC<sub>r</sub>:** Remuneração do Fator de Avaliação do Desempenho da Contratada.

**FDC<sub>ciclo 1</sub>:** Valor retido na fatura do ciclo 1

**FDC<sub>ciclo 2</sub>:** Valor retido na fatura do ciclo 2

**FDC<sub>ciclo 3</sub>:** Valor retido na fatura do ciclo 3

**FDC<sub>Resultado</sub>:** Valor e/ou fator multiplicador aplicado em função do resultado dos indicadores de avaliação do desempenho da Contratada, conforme metas pactuadas no Termo de Referência da contratação.

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o **limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do faturamento** (MENSAL e/ou por ORDEM DE SERVIÇO, conforme o caso), 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 dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos<sup>3</sup>.

#### 4.1.5 Acréscimo em função de trabalho suplementar e/ou sobreaviso

Em caráter excepcional, para os recursos gerenciados que cumprem cobertura padrão, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade dos serviços, caso haja necessidade de extensão de jornada, quando esgotados todos os recursos negociais legalmente admitidos (tais como compensação de horas, organização de disponibilidade etc.) poderá ser autorizada a incidência de **remuneração adicional** por serviço suplementar e/ou sobreaviso – limitado a 2h (duas horas) suplementares por dia e a 30h (trinta horas) suplementares por mês, por recurso gerenciado, calculado da seguinte forma:

QUADRO 21: METODOLOGIA DE CÁLCULO DO ACRÉSCIMO EM FUNÇÃO DE TRABALHO SUPLEMENTAR E/OU SOBREAVISO.

#### ACRÉSCIMO EM FUNÇÃO DE TRABALHO SUPLEMENTAR E/OU SOBREAVISO

$$UCG.TSS_{TRABALHO\ SUPLEMENTAR\ e/ou\ SOBREAVISO} = ((Horas_{TSS} \times Fator_{UCG}) \times FATOR_{ATSS})$$

O fator multiplicador referente ao acréscimo em função de trabalho suplementar e/ou sobreaviso (**FATOR<sub>ATSS</sub>**) é de 20% em relação à hora convencional, ou seja, o **FATOR<sub>ATSS</sub>** será sempre igual a 1,2.

O Fator UCG é calculado da seguinte forma:

$$Fator_{UCG} = 1/168 = 0,00595$$

Para fins de **faturamento**, após homologação técnica, o valor da hora adicional (**UCG-TSS<sub>SUPLEMENTAR</sub>**) será somado ao valor da UCG convencional do perfil, já considerando a aplicação do fator de senioridade (**UCG<sub>SENIORIDADE</sub>**). Logo:

$$UCG_{Faturamento} = ((UCG_{ITEM} + UCG.TSS) \times Fator_{SENIORIDADE})$$

De acordo com o art. 73 do Decreto Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943, é entendido como trabalho suplementar e/ou sobreaviso o “trabalho executado entre as 22 horas de um dia e as 5 horas do dia seguinte”.

<sup>3</sup> Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (TRÊS) VEZES consecutivas, ou 3 (TRÊS) VEZES acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

A utilização do recurso de remuneração adicional por hora suplementar e/ou sobreaviso está sujeita à solicitação prévia do Fiscal Requisitante e autorização do Gestor do Contrato e apenas será admitida nos casos em que a continuidade das atividades, sem interrupção, represente fator crítico para atendimento a necessidades do serviço devidamente justificadas. Em nenhuma hipótese será efetuada remuneração adicional sem o devido procedimento de autorização e/ou por iniciativa própria de quaisquer profissionais da CONTRATADA e/ou por iniciativa própria da CONTRATADA.

#### 4.1.6 Dos indicadores de níveis mínimos de serviço

Para fins de apuração de resultados serão aplicados os seguintes indicadores de níveis mínimos de serviço:

ITEM DE CONTRATAÇÃO	INDICADOR	REFERÊNCIA	PERIODICIDADE
Todos os itens	INS-DS.1	Índice de Avaliação de Resultados	ANEXO 3
	INS-DS.2	Índice de Qualidade do Serviço de Desenvolvimento	ANEXO 6

O detalhamento dos indicadores está contido no item 4.3 (p. 14) a seguir.

#### 4.2 Definição da composição do pool de perfis profissionais e fluxos de gestão de demandas de capacidade gerenciada

##### 4.2.1 Listagem de perfis por nível de senioridade e fator de remuneração

Os perfis profissionais vinculados a cada item de serviço com seus respectivos fatores de ponderação para fins de cálculo da remuneração são os seguintes:

QUADRO 22: LISTAGEM DE PERFIS E CLASSIFICAÇÃO POR NÍVEL DE SENIORIDADE

ITEM DE CONTRATAÇÃO	PERFIL PROFISSIONAL		NÍVEL DE SENIORIDADE	FATOR SENIORIDADE <sup>4</sup>
01. Serviço de Administração de Dados	DEV-1.A	Administrador de Dados (AD)	Pleno	0,60
	DEV-1.B	Administrador de Dados (AD)	Sênior	0,80
	DEV-1.C	Administrador de Dados (AD)	Máster	1,00
02. Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence	DEV-2.A	Analista de Dados e Business Intelligence	Pleno	0,60
	DEV-2.B	Analista de Dados e Business Intelligence	Sênior	0,80
	DEV-2.C	Analista de Dados e Business Intelligence	Máster	1,00
03. Serviço de Análise de Qualidade/Testes de Software	DEV-3.A	Analista de Qualidade e Testes de Software	Pleno	0,60
	DEV-3.B	Analista de Qualidade e Testes de Software	Sênior	0,80
	DEV-3.C	Analista de Qualidade e Testes de Software	Máster	1,00
04. Serviço de Análise de Requisitos de Software	DEV-4.A	Analista de Requisitos de Software	Pleno	0,60
	DEV-4.B	Analista de Requisitos de Software	Sênior	0,80
	DEV-4.C	Analista de Requisitos de Software	Máster	1,00
05. Serviço de Arquitetura de Dados	DEV-5.A	Arquiteto de Dados	Pleno	0,60
	DEV-5.B	Arquiteto de Dados	Sênior	0,80
	DEV-5.C	Arquiteto de Dados	Máster	1,00
06. Serviço de Arquitetura de Software	DEV-6.A	Arquiteto de Software	Pleno	0,60
	DEV-6.B	Arquiteto de Software	Sênior	0,80
	DEV-6.C	Arquiteto de Software	Máster	1,00
07. Serviço de Automação de Processos	DEV-7.A	Engenheiro de Automação de Processos	Pleno	0,60
	DEV-7.B	Engenheiro de Automação de Processos	Sênior	0,80

<sup>4</sup> Visando a garantir a manutenção da correlação entre a remuneração à Contratada e a variação do custo efetivo dos profissionais, em bases de mercado, o fator de ponderação para cálculo da remuneração (FATOR Senioridade) poderá ser alterado pelo CONTRATANTE, mediante concordância da CONTRATADA, através de Termo Aditivo, visando a garantir a adequação da remuneração aos valores salariais praticados no mercado – de acordo com os respectivos níveis de senioridade, conforme Regra ID-5 do item 7 abaixo.

ITEM DE CONTRATAÇÃO	PERFIL PROFISSIONAL		NÍVEL DE SENIORIDADE	FATOR SENIORIDADE <sup>4</sup>
08. Serviço de Ciência de Dados	DEV-7.C	Engenheiro de Automação de Processos	Máster	1,00
	DEV-8.A	Cientista de Dados (Data Scientist)	Pleno	0,60
	DEV-8.B	Cientista de Dados (Data Scientist)	Sênior	0,80
	DEV-8.C	Cientista de Dados (Data Scientist)	Máster	1,00
09. Serviço de Construção e Codificação de Software	DEV-9.A	Engenheiro de Software	Pleno	0,60
	DEV-9.B	Engenheiro de Software	Sênior	0,80
	DEV-9.C	Engenheiro de Software	Máster	1,00
10. Serviço de Engenharia de Dados	DEV-10.A	Engenheiro de Dados (Data Engineering)	Pleno	0,60
	DEV-10.B	Engenheiro de Dados (Data Engineering)	Sênior	0,80
	DEV-10.C	Engenheiro de Dados (Data Engineering)	Máster	1,00

Os requisitos mínimos de cada PERFIL PROFISSIONAL estão listados nos **ANEXO 1** e **ANEXO 2** deste SUPLEMENTO TÉCNICO. As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

- Requisito Padrão:** exigência mínima de formação, experiência profissional e/ou qualificação técnica que deve ser atendida individualmente, de forma prioritária; e
- Requisito Alternativo:** para cada item de verificação, individualmente, caso o profissional não atenda ao requisito padrão, será admitido atender ao requisito alternativo;
- Cada perfil deve atender a **todos os requisitos mínimos** de formação, experiência profissional e/ou qualificação técnica – seja através da comprovação do atendimento ao requisito padrão OU ao requisito alternativo.

Consideramos importante destacar que, conforme é intrínseco ao próprio processo de engenharia de software, embora cada perfil profissional possua um conjunto mínimo de atribuições, isso não limita a perspectiva de colaboração dentro da equipe de desenvolvimento – característica indissociável dos processos ágeis, focados na interação entre pessoas.

#### 4.2.2 Fluxos e procedimentos de requisição, seleção e apresentação de profissionais

##### 4.2.2.1 Da requisição de perfis profissionais

O CONTRATANTE requisitará à CONTRATADA os perfis profissionais de acordo com sua efetiva necessidade, sem garantia de equipe mínima, mediante ORDEM DE SERVIÇO, observando suas demandas e as referências para dimensionamento de equipes de desenvolvimento de modo a compor sua capacidade gerenciada.

As ORDENS DE SERVIÇO de requisição de capacidade gerenciada poderão se dar por qualquer das seguintes formas:

- Por equipe de desenvolvimento: solicitação de múltiplos perfis em uma única requisição para compor equipe (*squad*) de desenvolvimento; e/ou
- Individualmente: solicitação individual de um ou mais perfis para reforçar equipes de desenvolvimento e/ou compor capacidade para atendimento de demandas específicas.

De modo a promover maior segurança à execução contratual, o CONTRATANTE planejará suas demandas de modo a evitar a desmobilização frequente de equipes e/ou profissionais.

##### 4.2.2.2 Prazos para apresentação de perfis profissionais

Os prazos para apresentação de perfis, após formalização da requisição via ORDEM DE SERVIÇO, são os seguintes:

- Até, no máximo, **07 (sete) dias úteis** para prospecção e apresentação de candidatos pela CONTRATADA para avaliação da aderência aos requisitos e necessidades pelo CONTRATANTE;
- Até, no máximo **05 (cinco) dias úteis** para avaliação de candidatos pelo CONTRANTE após apresentação pela CONTRATADA; e
- Até, no máximo, **10 (dez) dias úteis** para disponibilização do perfil ao CONTRATANTE, após aprovação pela CONTRATADA, para início da execução de atividades.

Mediante solicitação da CONTRATADA, devidamente justificada, os prazos acima poderão ser prorrogados – com destaque ao prazo para alocação após aprovação/contratação, dadas as hipóteses impostas pela legislação trabalhista.

A apresentação dos profissionais requisitados à CONTRATADA nos prazos previstos neste instrumento pode culminar na inadimplência de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade – ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, de acordo com o caso.

Não haverá qualquer tipo de remuneração de serviços até a validação pela equipe de fiscalização do CONTRATO do(s) profissional(is) apresentados pela CONTRATADA, considerando as exigências específicas de cada perfil. A apresentação de documentação e/ou declaração falsa sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas no TERMO DE REFERÊNCIA.

#### 4.2.2.3 Da comprovação dos requisitos de formação educacional dos perfis profissionais

Para comprovação do atendimento aos requisitos de formação educacional/acadêmica dos perfis profissionais a CONTRATADA deverá apresentar **diplomas e/ou certificados** que atendam aos seguintes critérios:

- Para graduação e pós-graduação somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);
- Para cursos de pós-graduação (especialização, MBA, mestrado e/ou doutorado) somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação e cuja carga horária seja de, no mínimo, 360 horas/aula (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);
- Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.

#### 4.2.2.4 Da comprovação dos requisitos de experiência e qualificação técnica

Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, a CONTRATADA deve fornecer currículos dos candidatos/profissionais indicados, acompanhados de cópias da seguinte **documentação**:

- 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;
- 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
- Se experiência sob regime da CLT, apresentar CTPS (Carteira de Trabalho), com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício (preferencialmente extraídos da Carteira de Trabalho Digital).

Não serão considerados válidos para fins de comprovação da qualificação técnica mínima estágios de aprendizagem e relação de sociedade em empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional mínima 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 poderá listar/detalhar em seu currículo as atividades, assiná-lo de próprio punho e 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 exclusivo critério do CONTRATANTE, poderá ser concedido prazo de até 90 (noventa) dias para que o profissional apresente comprovação de obtenção de certificações profissionais (ACEITE CONDICIONAL), quando aprovado nos demais requisitos. Caso o profissional não apresente a comprovação após esse período será feita a recusa do perfil junto à CONTRATADA.

Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE admitirá a atuação de profissionais na execução do OBJETO antes da completa verificação de sua documentação e atestação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos do perfil.

#### 4.2.2.5 Da documentação de comprovação de atendimento aos requisitos dos perfis profissionais

Para cada perfil profissional disponibilizado, com o intuito de comprovar materialmente o cumprimento dos requisitos mínimos exigidos, após a contratação e antes do início de suas atividades a CONTRATADA deverá entregar a seguinte **documentação mínima**:

- a) Cópia de documentos pessoais do profissional (identidade e CPF ou CNH);
- b) Cópia de comprovante de endereço do profissional;
- c) Cópia do registro do profissional na Carteira de Trabalho (contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o profissional);
- d) Cópia da documentação de comprovação ao atendimento dos requisitos de formação educacional (diplomas e certificados);
- e) Cópia da documentação de comprovação do atendimento aos requisitos de experiência profissional (registros em CTPS e/ou declarações e/ou contratos de trabalho);
- f) Cópia da documentação de comprovação do atendimento aos requisitos de formação técnica (certificações profissionais); e
- g) Certidão de Antecedentes Criminais atualizada e válida, emitida pela autoridade competente onde o profissional residiu nos últimos 5 (cinco) anos.

A exigência de Certidão de Antecedentes Criminais se dá em função do elevado grau de fidúcia exigido para as atividades a serem desempenhadas pelos profissionais da CONTRATADA, essencialmente em virtude do acesso e tratamento de informações sigilosas e/ou protegidas.

#### 4.2.2.6 Da substituição e/ou reposição de profissionais

Os profissionais alocados para execução dos serviços contratados poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA – conforme sua conveniência, não descartada a avaliação de resultados e metas de níveis mínimos de serviço e/ou de desempenho da empresa. Sendo que seus substitutos devem atender os requisitos mínimos do respectivo perfil profissional estabelecidos, sendo igualmente necessária a comprovação do atendimento a esses requisitos e a submissão a avaliação pelo CONTRATANTE.

De modo a evitar impactos indesejáveis na execução dos serviços, caso considere que os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços não estejam apresentando comportamento ético-profissional adequado e/ou não estejam entregando os resultados esperados (desempenho técnico insatisfatório), o CONTRATANTE poderá requisitar a substituição desses profissionais, sem prejuízo da avaliação da qualidade e da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA e/ou da adoção de outras medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

Dessa forma, sugerimos que tais eventos sejam geridos de forma responsável e proativa por parte da CONTRATADA – uma vez eventuais desvios poderão culminar em inadimplemento de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade.

#### 4.2.2.7 Da capacitação contínua da equipe técnica da Contratada

Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, é desejável que CONTRATADA invista na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas. No entanto, o CONTRATANTE não custeará nem reembolsará despesas com cursos e/ou treinamentos para os profissionais da CONTRATADA.

#### 4.2.2.8 Dos parâmetros de remuneração dos perfis profissionais

Considerando a efetiva necessidade de alocar na prestação dos serviços profissionais com nível profissiográfico adequado às características das demandas, mitigando o risco de inexecutabilidade do contrato, durante toda a execução do CONTRATO, a CONTRATADA deverá zelar pela manutenção do padrão remuneratório dos perfis profissionais constante em seu Demonstrativo de Custos e Formação de Preços apresentado por ocasião da formalização de sua PROPOSTA no procedimento licitatório que originou a contratação (ou do Demonstrativo atualizado, após reajustes contratuais, conforme o caso).

Durante a EXECUÇÃO CONTRATUAL, com o intuito de dar cabal cumprimento ao disposto no inc. V do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 20195, a equipe de fiscalização do contrato poderá exigir a qualquer tempo e/ou em periodicidade por ela estabelecida a comprovação do atendimento aos requisitos descritos neste item e/ou para qualquer outro aspecto da habilitação técnica.

---

<sup>5</sup> “Art. 33 O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, e consiste em:” [...] “V - verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato”.



Por ocasião do pleito de **reajustes contratuais**, a CONTRATADA deverá apresentar Demonstrativo de Custos e Formação de Preços devidamente atualizado – considerando, inclusive, a aplicação dos percentuais de reajuste às remunerações dos perfis profissionais, visando a manter o equilíbrio da proposta e a compatibilidade dos salários com os valores praticados no mercado.

#### 4.2.3 Critérios de seleção por especialização

O CONTRATANTE poderá, adicionalmente à aplicação dos requisitos de experiência e qualificação profissional, requerer a alocação de perfis de acordo com especialidades técnicas – considerando as características de suas necessidades.

Como referência (sem se limitar a essas) as especialidades técnicas atualmente requeridas e que poderão ser exigidas (isoladamente e/ou em conjunto) são as seguintes:

QUADRO 23: CRITÉRIOS DE SELEÇÃO POR ESPECIALIZAÇÃO TÉCNICA.

PERFIL PROFISSIONAL		ESPECIALIDADES TÉCNICAS MAIS USUAIS
<b>A</b>	Bancos de dados	MongoDB, MySQL, MariaDB, Oracle, PostgreSQL e SQLServer,
<b>B</b>	Soluções de business intelligence e análise de dados	PowerBI, PowerCenter, Qlik, Tableau e Talend
<b>C</b>	Linguagens/tecnologias de desenvolvimento	PHP, Java, Web (back-end/front-end), Python, RPA (Robotic Process Automation), Artificial Intelligence, Big data, Machine Learning, Low-code/No-code
<b>D</b>	Plataformas Mobile	Android, IOS e Windows Fone
<b>E</b>	Plataformas de portais	CMS Joomla, CMS Zope/Plone, HTML5, Padrões W3C

#### 4.3 Níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação de resultados

A avaliação dos produtos/entregas será feita mediante aplicação dos critérios abaixo relacionados, que consideram a aderência desses entregáveis às políticas, normas, padrões, procedimentos e processos definidos pelo CONTRATANTE, considerando modelo apresentado:

QUADRO 24: CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS ENTREGÁVEIS.

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO DO CRITÉRIO
<b>FORMA</b>	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como tipologia, formato e padronização.
<b>COMPLETUDE</b>	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos.
<b>CONSISTÊNCIA</b>	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo.
<b>QUALIDADE</b>	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos.

Produtos entregues que não atendam aos níveis mínimos de aceitação, sejam inconsistentes e/ou incompletos serão **rejeitados**. Produtos desformatados poderão ser **aceitos com restrição**, implicando compromisso em solucionar as restrições impreterivelmente no tempo determinado e sob pena de não recebimento (rejeição) – não exclusas outras cumulações administrativas previstas em CONTRATO.

Os níveis mínimos de serviço, seus indicadores e as respectivas metas estão descritas da seguinte forma:

- Índice de Avaliação de Resultados - ANEXO 3** (p. 33): para apuração desse índice serão aplicados os seguintes instrumentos de avaliação de resultados, considerando o modelo de avaliação apresentado no **ANEXO 4**:

- Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;
- Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço; e
- Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço.

A avaliação (**ANEXO 4**) será aplicada por equipes (times/squads) de desenvolvimento, sendo que o parâmetro **desempenho** será obtido a partir da média das avaliações individuais dos recursos gerenciados integrantes de cada equipe – considerando o modelo previsto no **ANEXO 5**.

O **parâmetro 1** será avaliado considerando os métodos, técnicas e práticas definidos pelo Ministério da Educação em sua Metodologia de Desenvolvimento.

O **parâmetro 2** será avaliado considerando as metas pactuadas para cada sprint executada pela equipe no período de avaliação, incluindo métricas ágeis como planejado x executado, não planejado x executado e implantado x não implantado – considerando as métricas definidas pelo Ministério da Educação em sua Metodologia de Desenvolvimento.

O **parâmetro 3** será avaliado considerando a **avaliação individual** dos membros do time, que será obtida pela média das notas atribuídas pelo conjunto de avaliadores composto por:

- a) Gerente de Produto (*product owner*);
- b) Scrum Master (apoio ao negócio); e
- c) Fiscal Requisitante do serviço.

## 5 Processo de desenvolvimento de software

Um processo de software é um conjunto de atividades e resultados associados que produz um produto de software. As atividades fundamentais e comuns a todos os processos de software são (SOMMERVILLE, 2007):

- a) Especificação de software: clientes e engenheiros definem o software a ser produzido e as restrições para a sua operação;
- b) Desenvolvimento de software: o software é projetado e codificado/programado;
- c) Validação de software: fase na qual o software é verificado para garantir que é o que o cliente deseja;
- d) Evolução do software: o software é modificado para se adaptar às mudanças dos requisitos do cliente, e do mercado.

Nessa linha, as atividades do Processo de Software do Ministério da Educação, que define o fluxo trabalho que deve ser aplicado pelas equipes de desenvolvimento, estão descritas na **METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MDS-MEC)**, incluindo (sem se limitar a):

- a) Desenvolvimento, evolução e adaptação de soluções de software;
- b) Codificação de software;
- c) Testes de software (ex: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade);
- d) Análise e projeto de software orientado a objetos;
- e) Levantamento e análise de requisitos funcionais e não-funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade;
- f) Modelagem de dados (modelo lógico e físico);
- g) Controle de versões de código-fonte de software e geração de builds;
- h) Apoio técnico e especificação de procedimentos para instalação e configuração básica de servidor de aplicação em ambiente de produção (exemplo: desenvolvimento, homologação etc.) e publicação (deploy) dos sistemas desenvolvidos nestes ambientes;
- i) Apoio ao Product Owner (PO) na definição e especificação de requisitos (refinamento dos itens do backlog do produto);
- j) Participação nas reuniões e demais práticas inerentes ao desenvolvimento ágil;
- k) Medição do software produzido conforme Guia de Métrica de Software do MEC; e

- l) Transferência de conhecimento acerca de projetos para equipes do próprio MEC e/ou de terceiros indicados pelo CONTRATANTE.

Esse trabalho, no contexto de engenharia de software, implica responsabilidades mais amplas do que a aplicação de habilidades técnicas. Se deve comportar de forma responsável e ética (SOMMERVILLE, 2007). Se deve defender comportamentos padrões normais de honestidade e integridade. Aqui elencamos alguns *princípios* aplicados pelo Ministério da Educação em seu processo de software:

- a) Confidencialidade: se deve respeitar a confidencialidade dos usuários/clientes. Independentemente de ter ou não assinado um acordo formal;
- b) Competência: não se deve conscientemente aceitar um trabalho que esteja fora da sua competência técnica;
- c) Direitos de propriedade intelectual: se deve ter cuidado para assegurar que a propriedade intelectual de usuários/clientes seja protegida;
- d) Mau uso de recursos computacionais: não se deve usar as habilidades técnicas para fazer mau uso dos recursos computacionais de um software.

Assim, considerando também o conjunto de princípios relacionados à *ética profissional*, esperamos que os envolvidos na execução do processo de software:

- a) Todos os profissionais das equipes de processo de software devem agir consistentemente alinhadas com o interesse público e com os interesses manifestos pelo Contratante em torno de seus objetivos;
- b) Todos os produtos desenvolvidos pelas equipes de processo de software devem atender ao mais alto padrão técnico e profissional possível;
- c) Ao participar em discussões e decisões técnicas, todos os profissionais das equipes de processo de software devem manter integridade, independência e julgamento técnico;
- d) Todos os líderes de equipes de processo de software devem aceitar e promover uma abordagem ética consistente no gerenciamento da equipe e no próprio desenvolvimento dos produtos;
- e) Todos os profissionais das equipes de processo de software devem aceitar e promover uma abordagem ética e técnica consistente – de forma participativa, colaborativa e honesta.

### 5.1 Do monitoramento das atividades de desenvolvimento

A CONTRATADA é responsável pelo monitoramento ativo e contínuo das atividades das equipes de desenvolvimento, devendo articular-se com todas as demais equipes e/ou provedores que atuam no ambiente do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve desenvolver e manter **PAINEL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS** através do qual o CONTRATANTE possa acompanhar de forma transparente e clara a fila, o status de todas as demandas do serviço de desenvolvimento de software, composição de equipes e alocação e desalocação de profissionais (preservando inclusive os registros históricos).

## 6 Referências para dimensionamento e formação das equipes de desenvolvimento

O dimensionamento das equipes de desenvolvimento considerará fatores objetivos, preferencialmente aqueles relacionados ao tipo e tamanho das demandas, escopo, orçamento e prazos de entrega (prioridade). Fornecemos a seguir exemplos de critérios que poderão ser utilizados para essa finalidade.

Com relação ao dimensionamento de equipes, para projetos convencionais, será aplicada como referência básica<sup>6</sup>, considerando a proporção de esforço por fases, segundo as definições do ISBSG e do Roteiro de Métricas de Software do SISP, o seguinte:

QUADRO 25: ESFORÇO DE DESENVOLVIMENTO POR TIPO DE PERFIL.

FASE	Esforço Proporcional por Macro-atividades – SISP
Especificação/Requisitos	25%
Design/Arquitetura	10%
Implementação (Construção/Codificação)	40%
Testes	15%

<sup>6</sup> A referência é meramente estimativa, podendo ser adotados outros critérios quando este não for aplicável e/ou compatível com a característica do projeto e/ou havendo outros fatores técnicos e negociais que impactem a composição do time

FASE	Esforço Proporcional por Macro-atividades – SJSP
Homologação/Implantação	10%
Especificação/Requisitos	25%

Como referência de produtividade, baseado em guias de métrica reconhecidos e nas análises empreendidas no Estudo Técnico Preliminar, poderá ser utilizada o parâmetro de 10 (dez) horas por recurso para cada Ponto de Função (10 hh/PF). Podendo a proporcionalidade de esforço e produtividade variar de acordo com o tipo de projeto e sua respectiva complexidade.

#### 6.1 Mensuração do tamanho funcional das demandas

Quando aplicável, a mensuração do tamanho funcional será utilizada para fins de dimensionamento das equipes e aferição de sua produtividade, comprovada mediante realização de contagem e não para fins de faturamento.

Essa mensuração ocorrerá segundo as definições do Guia de Métricas de Software do MEC e as recomendações técnicas do IFPUG, COUNTING PRACTICES MANUAL versão 4.3.1 ou superior, para Pontos de Função.

O Guia de Métricas de Software poderá abranger também outras métricas de dimensionamento para mensuração de projetos de Business Intelligence, desenvolvimento mobile, desenvolvimento de portais e outros serviços. Assim como poderá sofrer atualizações em decorrência da evolução técnica dessas métricas e do surgimento de novos requisitos legais ou novos requisitos definidos pelos usuários gestores das aplicações.

Quando se tratar de Ponto de Função, a medição será realizada por especialista certificado (Certified Function Point Specialist – CPFS) pelo International Function Point Users' Group (IFPUG). Divergências técnicas a respeito das contagens realizadas deverão ser sanadas diretamente a CONTRATADA e o CONTRATANTE, cabendo a este último o posicionamento técnico final sobre o tema – assim como também lhe caberá definir fronteiras entre aplicações para fins de utilização da técnica de pontos de função.

## 7 Regras gerais e específicas

Objetivando estabelecer parâmetros claros e consistentes para a gestão dos serviços e das demandas vinculadas, visando a adequação da demanda à capacidade de gerenciamento do CONTRATANTE e à garantia da qualidade dos serviços, deverão ser observadas as seguintes **regras**:

QUADRO 26: REGRAS GERAIS E ESPECÍFICAS APLICÁVEIS.

ID REGRA	DESCRIÇÃO DA REGRA
1	As atividades de cada perfil profissional só poderão ser executadas pelos profissionais vinculados àquele respectivo perfil ao qual a demanda se referir e para o qual estiver aprovado, não sendo admitido que o prestador aloque na execução profissionais com perfis distintos daqueles exigidos. Nenhum profissional poderá iniciar a execução de qualquer atividade antes da devida e necessária validação pelo CONTRATANTE do atendimento aos requisitos técnicos do perfil no qual atuará.
2	Considerando a métrica de remuneração e o processo de trabalho definido, considerando que não há remuneração pelas atividades internas/administrativas de organização do prestador e/ou do profissional para entrega da capacidade demandada, considerando que a sobreposição de inúmeras demandas em um mesmo profissional oferece risco ao cumprimento de prazos e à entrega da qualidade mínima esperada, é <b>vedada</b> a cobertura/execução simultânea de mais de um perfil por um mesmo profissional.
3	O CONTRATANTE poderá a seu critério e a qualquer tempo cancelar e/ou reprogramar demandas. Porém, as atividades já desenvolvidas deverão ser mensuradas (considerando as etapas/produtos/entregáveis já concluídos) e remuneradas ao prestador de serviço.
4	Um mesmo recurso gerenciado da CONTRATADA não poderá cumular a cobertura de mais de um perfil profissional, sendo que, em qualquer caso, a apresentação do profissional, a indicação do perfil atribuído e a validação da documentação de comprovação de atendimento aos requisitos mínimos deverá ocorrer <b>antes</b> do início de suas atividades.
5	Mediante concordância das partes (CONTRATANTE e CONTRATADA), com base em justificativa técnica devidamente embasada, o fator multiplicador da remuneração em função do nível de senioridade dos recursos gerenciados (FATOR Senioridade) poderá ser alterado, com os devidos reflexos no cálculo da remuneração. Em nenhuma hipótese essas alterações, quando realizadas, terão efeito retroativo – gerando reflexos tão somente do momento em que forem formalizadas (via Aditivo Contratual) em diante. O objetivo será sempre o de garantir a manutenção da correlação entre a remuneração à Contratada e a variação do custo efetivo dos profissionais, em bases de mercado, não podendo essa hipótese ser aplicada para ampliar as margens de lucro da CONTRATADA.

## 8 Aprovação

Visando garantir os princípios da melhoria contínua, aderência à evolução tecnológica e da evolução de maturidade do modelo de contratação, destacamos que esse **SUPLEMENTO TÉCNICO** possui conteúdo dinâmico - o pode implicar a revisão e/ou aprimoramento dos processos aqui definidos de acordo com a necessidade de ajustes e/ou incorporação de melhorias - observada a estrita adequação ao OBJETO do CONTRATO e a manutenção de seu núcleo. O dono do processo (STIC/MEC) é o responsável final por DEFINIR e APROVAR a INCLUSÃO e/ou ALTERAÇÃO e/ou EXCLUSÃO de processos e/ou perfis profissionais contidos no escopo desse documento

Quando a alteração implicar modificação direta e/ou indireta de quantitativos de unidades de serviço, a formalização dar-se-á por meio de ADITIVO CONTRATUAL – respeitados os limites estabelecidos na legislação vigente (art. 65 da Lei nº 8.666/1993).

Brasília/DF, 29 de novembro de 2021.

## ANEXO 1 POOL DE CAPACIDADE GERENCIADA: COMPOSIÇÃO POR PERFIS, NÍVEIS DE SENIORIDADE E REQUISITOS

ITEM / PERFIL PROFISSIONAL VINCULADO			NÍVEIS DE SENIORIDADE			SKILLS (Job Description)
ITEM 01	DEV-1	Administrador de Dados (AD)	A Pleno	B Sênior	C Master	Projeta modelos de dados (conceitual, lógico e físico). Acompanha e orienta as equipes durante a modelagem de dados. Avalia modelos de dados produzidos pelas equipes de desenvolvimento. Apoia na busca e utilização de informações corporativas e compartilhadas. Dissemina os conceitos das entidades representadas nos modelos de dados. Mantém atualizados os repositórios de modelos de dados e metadados. Propõe mudanças na arquitetura corporativa de dados. Realiza estudos sobre a análise de impacto das alterações propostas nos modelos de dados corporativos e compartilhados. Emite relatórios técnicos e pareceres sobre o uso dos metadados nos âmbitos conceitual e lógico. Apoia os demais profissionais nas atividades referentes à qualidade de dados e gestão de dados mestres e de referência. Apoia na elaboração de Vocabulário e Glossário corporativo de dados, metodologia de gestão e governança de dados e demais documentos relativos à gestão de dados.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	
ITEM 02	DEV-2	Analista de Dados e Business Intelligence	A Pleno	B Sênior	C Master	Responsável pela análise de dados, desenho/modelagem de painéis e dashboards complexos para identificar tendências de negócios e de mercado. Requer conhecimento em técnicas de modelagem e análise de dados, plataformas analíticas, ferramentas de relatório e dashboards. Coleta, limpa, e minera dados e os transforma em informações úteis para a empresa, auxiliando na tomada de decisões. Possui proficiência em linguagens de programação como Python e SQL, plataformas de BI, fundamentos de manuseio, limpeza, compilação, modelagem e análise de dados, além de habilidades de matemática e pensamento crítico.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	
ITEM 03	DEV-3	Analista de Qualidade e Testes de Software	A Pleno	B Sênior	C Master	É o responsável por garantir a entrega de software de qualidade – planejando, implementando e automatizando testes de garantia da qualidade. Planeja, define, implementa, identifica testes (por exemplo: regressão, funcional, validação de dados, integração de sistema, exploratório, carga ou desempenho) para funcionalidade novas e/ou existentes. Monitora o processo de testes e os resultados em cada ciclo e avalia a qualidade geral. Deve garantir a qualidade dos componentes produzidos por meio da verificação de evidência de testes e utilização de técnicas especializadas em testes de software. Documenta e analisa os resultados dos testes e recomenda ações corretivas. É também responsável por criar planos e casos de testes, scripts/roteiros de teste e pela execução dos testes manuais e automatizados, bem como o registro em log dos resultados do teste e da análise desses resultados. Também é responsável pelo levantamento de todas as não conformidades da arquitetura e da modelagem do software, registrando-as e comunicando-as ao time de desenvolvimento. Trabalha junto com a equipe de desenvolvimento para projetar estratégias de teste e integrar os testes ao processo de desenvolvimento. Presta suporte a testes de aceitação do usuário conduzidos pelo dono do produto e/ou pelo usuário-final.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	



ITEM 04	DEV-4	Analista de Requisitos de Software	A Pleno	B Sênior	C Master	Levanta necessidades de negócio. Levanta e analisa histórias de usuário. Atua em conjunto com os times de tecnologia e negócio. Gerencia, fatia, descarta e prioriza o backlog do produto – em apoio ao dono do produto. Define objetivos de sprints. Define critérios de aceitação de histórias de usuários codificadas. Conduz a homologação das entregas junto ao gestor de negócio. Apoia os usuários quanto a utilização e criação/atualização de manuais utilização de sistemas.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	
ITEM 05	DEV-5	Arquiteto de Dados	A Pleno	B Sênior	C Master	Cria e implementa os projetos em plataforma de dados que permite a coleta e análise de big data, desde sistemas de base de dados até modelagem e manutenção dos dados. Traduz requisitos de negócios em especificações técnicas, incluindo fluxos de dados, integrações, transformações, bancos de dados e data warehouses. Define a estrutura de arquitetura de dados, padrões e princípios, incluindo modelagem, metadados, segurança, dados de referência e dados mestres. Define a arquitetura de referência, que é um padrão que outros podem seguir para criar e melhorar sistemas de dados. Define fluxos de dados, ou seja, quais partes da organização geram dados, que requerem dados para funcionar, como os fluxos de dados são gerenciados e como os dados mudam na transição.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	
ITEM 06	DEV-6	Arquiteto de Software	A Pleno	B Sênior	C Master	Analisa e cria configuração de software. Apoia o empacotamento e revisa versões de pacote de software. Analisa, define e implementa padrões de arquitetura de software. Define e implementa soluções DevOps/DevSecOps. Define soluções com utilização de arquitetura blockchain, cloud, inteligência artificial e aprendizado de máquina etc. Resolve problemas de integração de sistemas novos e legados. Analisa e diagnostica problemas, erros e falhas em software. Atua em conjunto com o time de desenvolvimento e o dono do produto para definir, dimensionar e priorizar histórias e planejar sprints e releases. Prototipar software. implementa histórias de usuário considerando os critérios de aceitação definidos. Apoia a realização de testes. Empacota as entregas e armazena nos repositórios de código e documentação definidos. Registra e soluciona o débito técnico identificado após entregas. Orienta e presta mentoria técnica aos perfis com menor experiência. Planeja a implementação de soluções de clientes usando frameworks de IA e sistemas de integração da IA com a infraestrutura de TI. Detém conhecimentos em IA, big data e outras tecnologias.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	
ITEM 07	DEV-7	Engenheiro de Automação de Processos	A Pleno	B Sênior	C Master	Atua na melhoria da eficiência e na automação de processos. Responsável por analisar, modelar e implementar soluções para demandas de automação de processos. Desenvolve, testa e implanta rotinas de automação de processos. Atua na identificação, avaliação e definição das ferramentas adequadas de automação. Estabelece um conjunto de melhores práticas de automação, incluindo: realizar análise e diagnóstico de processos relacionados ao negócio, documentar etapas, sistemas e pessoas envolvidas. Identifica e prioriza oportunidades de melhoria e automação em processos. Define métricas de melhoria de processo (atual x proposto). Identifica, avalia e define ferramentas tecnológicas de automação.
			Fator Senioridade: 0,60	Fator Senioridade: 0,80	Fator Senioridade: 1,00	

ITEM 08	DEV-8	<b>Cientista de Dados (Data Scientist)</b>	<b>A</b> <b>Pleno</b>	<b>B</b> <b>Sênior</b>	<b>C</b> <b>Master</b>	Responsável desde o processo de concepção do problema até sua solução, interpretando grandes conjuntos de dados complexos e encontrando ideias e padrões nestes. É considerado um cargo multidisciplinar, que demanda habilidades de comunicação, pesquisa e pensamento crítico, além de linguagens de programação, visualização de dados, Machine Learning, estatística e matemática.
			<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>0,60</b>	<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>0,80</b>	<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>1,00</b>	
ITEM 09	DEV-9	<b>Engenheiro de Software</b>	<b>A</b> <b>Pleno</b>	<b>B</b> <b>Sênior</b>	<b>C</b> <b>Master</b>	Desenvolve recursos e capacidades para usuários finais através de plataformas e ferramentas de desenvolvimento ou aprendizado de máquina, escrevendo código de qualidade com clareza e testabilidade - de acordo com padrões e práticas de arquitetura, design implementação e segurança. Configura e personaliza software. Investiga e propõe soluções para problemas de desenvolvimento e design. Conduz análises para determinar necessidades de integração, projeta e planeja integrações. Desenvolve blocos de construção de software reutilizáveis para permitir uma entrega mais rápida. Participa do trabalho de estimativa e previsão de trabalho. Melhora o desempenho do software existente, diagnosticando e resolvendo problemas críticos. Prepara documentação técnica. Nos projetos de machine learning desenvolve, implementa e aplica técnicas de aprendizado de máquina; além de experimentos e testes de aprendizado de máquina, colaborando no desenvolvimento de modelos de aprendizado de máquina e pipelines de dados. Nos projetos de inteligência artificial cria sistemas automatizados e estruturas de modelos de dados que permitem sua extração e processamento eficiente: desenvolve e mantém pipeline de dados. Domina plataformas, ferramentas e linguagens de programação, engenharia de software, big data, cloud computing, interface e configuração de dados, machine learning e inteligência artificial.
			<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>0,60</b>	<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>0,80</b>	<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>1,00</b>	
ITEM 10	DEV-10	<b>Engenheiro de Dados (<i>Data Engineering</i>)</b>	<b>A</b> <b>Pleno</b>	<b>B</b> <b>Sênior</b>	<b>C</b> <b>Master</b>	Executa técnicas estatísticas para seleção de variáveis, amostragem e planejamento de experimentos. Executa técnicas de segmentação, modelagem estatística e computacional (por exemplo IA e Machine Learning). Executa técnicas de mineração de dados, estrutura de dados e soluções com aplicação de ciências de dados. Executa modelagem de dados, geração de estatísticas e identificação de tendências, incluindo análises exploratória, descritiva, diagnóstica, preditiva e prescritiva. Visualização e análise de dados em Python (pandas, numpy, statsmodels, matplotlib, seaborn). Atua em ambientes e ferramentas de Big Data (Hadoop e PySpark), linguagens e ferramentas de programação (Python, R, Scala e SQL) e domina plataformas e ferramentas de gestão de dados
			<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>0,60</b>	<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>0,80</b>	<b>Fator</b> <small>Senioridade:</small> <b>1,00</b>	

## ANEXO 2 ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS POR PERFIL PROFISSIONAL

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Administrador de Dados DEV-1.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Administrador de Dados DEV-1.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Administrador de Dados DEV-1.C</b>	<b>Master</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
			com carga horária mínima de 360 horas/aula.				
<b>Analista de Dados e Business Intelligence</b> <b>DEV-2.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Dados e Business Intelligence</b> <b>DEV-2.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Analista de Dados e Business Intelligence</b> <b>DEV-2.C</b>	<b>Master</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Qualidade e Testes de Software</b> <b>DEV-3.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Qualidade e Testes de Software</b> <b>DEV-3.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Analista de Qualidade e Testes de Software</b> <b>DEV-3.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Requisitos de Software</b> <b>DEV-4.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Requisitos de Software</b> <b>DEV-4.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Analista de Requisitos de Software</b> <b>DEV-4.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Arquiteto de Dados</b> <b>DEV-5.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Arquiteto de Dados</b> <b>DEV-5.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.



DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Arquiteto de Dados DEV-5.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Arquiteto de Software DEV-6.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Arquiteto de Software DEV-6.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Arquiteto de Software DEV-6.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Automação de Processos DEV-7.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Automação de Processos DEV-7.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Engenheiro de Automação de Processos</b> <b>DEV-7.C</b>	<b>Master</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Cientista de Dados</b> <b>DEV-8.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Cientista de Dados</b> <b>DEV-8.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Cientista de Dados DEV-8.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Software DEV-9.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Software DEV-9.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Engenheiro de Software DEV-9.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Dados DEV-10.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Dados DEV-10.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Engenheiro de Dados DEV-10.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

## ANEXO 3 ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS (INS-DS.1)

Índice de Avaliação de Resultados (INS-DS.01)		
OBJETIVO:	Avaliar a capacidade, a qualidade e o desempenho dos serviços de desenvolvimento de aplicações de software com base na mensuração dos resultados entregues pelos recursos gerenciados providos pela Contratada.	
APLICAÇÃO:	Serviço de Desenvolvimento de Aplicações de Software (ITEM 1)	
PERIODICIDADE:	Por PORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal).	
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis	
FÓRMULA:	INS-DS.01 = $(\sum \text{Notas de Avaliação das Equipes} / \text{Número de equipes})$ calculado por tipo de composição das equipes de acordo com o nível de senioridade	
Parâmetros de Metas e Níveis de Ajuste à Remuneração		
<b>A – EQUIPES NÍVEL I</b> Aplica-se às equipes compostas majoritariamente por recursos de nível master (≥ 50% dos recursos da equipe)	<b>B – EQUIPES NÍVEL II</b> Aplica-se às equipes compostas de forma conjugada, com distribuição de recursos padrão (20% perfis máster, 30% perfis sênior e até 50% perfis pleno, admitidas variações de até 10 pontos percentuais em cada parâmetro (para mais ou para menos) ou equipes com maior predominância de recursos de nível sênior (≥50% dos recursos da equipe)	<b>C – EQUIPES NÍVEL III:</b> Aplica-se às equipes compostas majoritariamente por recursos de nível pleno (≥ 60% dos recursos da equipe)
<b>INS-DS.2 ≥ 4,75 Pontos</b>	<b>INS-SS.2 ≥ 4,5 Pontos</b>	<b>INS-SS.2 ≥ 4,00 Pontos</b>
As equipes compostas majoritariamente por perfis de nível máster devem atingir, no mínimo, média de 4,75 pontos na Avaliação de Resultados.	As equipes compostas majoritariamente por perfis de nível sênior devem atingir, no mínimo, média de 4,5 pontos na Avaliação de Resultados.	As equipes compostas majoritariamente por perfis de nível pleno devem atingir, no mínimo, média de 4,0 pontos na Avaliação de Resultados.
AJUSTE: 0,90% de redução/glosa a cada 0,01 pontos (um centésimo) fora da meta, por parâmetro	AJUSTE: 0,45% de redução/glosa a cada 0,01 ponto (um centésimo) fora da meta, por parâmetro	AJUSTE: 0,225% de redução/glosa a cada 0,01 ponto (um centésimo) fora da meta, por parâmetro
<b>Requisitos adicionais:</b> <b>1. Recusa total de equipe:</b> as equipes que, independentemente do nível de senioridade, apresentarem Avaliação ≤ 3,0 Pontos serão integralmente recusadas, devendo ser preferencialmente substituídas pela Contratada. <b>2. Recusa total de perfil:</b> os perfis profissionais que, independentemente do nível de senioridade e do resultado da Equipe, apresentarem Avaliação Individual ≤ 3,0 Pontos serão integralmente recusados, devendo ser preferencialmente substituídos pela Contratada. <b>3. Aplicação adicional de Advertência:</b> Caso o resultado do <b>INS-DS.1</b> seja < 4,0 pontos 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 e/ou nas demais situações previstas. <b>4. Das eventuais justificativas técnicas para descumprimento de indicadores:</b> Havendo situações excepcionais e/ou justificativas técnicas para intercorrências que impactaram o resultado do indicador a CONTRATADA deve apresentar tais situações em seu Relatório de Faturamento – de forma clara, objetiva e fundamentada – para avaliação da equipe de fiscalização e gestão do CONTRATO. <b>5.</b> Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá <b>revisar fórmulas e parâmetros de cálculo</b> de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço		



## ANEXO 4 MODELO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS: AVALIAÇÃO DAS EQUIPES ÁGEIS (SQUADS)

Guia de avaliação de resultados: Avaliação de Equipe														
Identificação da Ordem de Serviço:														
Identificação da Equipe Avaliada:		NOME/ID:								NÍVEL:				
Identificação dos Profissionais Avaliados:														
Identificação do Fiscal Requisitante:														
Data da avaliação:														
Matriz de Avaliação														
1	2	3	4	5										
Não cumpre nenhum requisito do critério e/ou não atinge nenhum dos objetivos planejados	Cumpe a menor parte dos requisitos do critério e/ou atinge a menor parte dos objetivos planejados	Cumpe parcialmente os requisitos do critério e/ou atinge parcialmente os objetivos planejados	Cumpe a maior parte dos requisitos do critério e/ou atinge a maior parte dos objetivos planejados	Cumpre integralmente os requisitos do critério e/ou atinge integralmente os objetivos planejados										
< 20% dos objetivos/critérios	≥20% e <40% dos objetivos/critérios	≥40% e <60% dos objetivos/critérios	≥60% e < 80% dos objetivos/critérios	≥ 80% dos objetivos/critérios										
Critérios para Avaliação														
PARÂMETRO 1: <b>COMPLETUDE, CONSISTÊNCIA E FORMA</b>					PARÂMETRO 2: <b>QUALIDADE E PRODUTIVIDADE</b>					PARÂMETRO 3: <b>DESEMPENHO</b>				
Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes.					Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço.					Os serviços/produtos entregues serão avaliados com base na expectativa de desempenho mínimo definida – considerando a avaliação por competências. Nesse caso o resultado do parâmetro será a média das avaliações individuais dos recursos gerenciados que compõe cada equipe/squad.				
As referências estão descritas nos Guias Complementares que tratam de “Arquiteturas de Referência” e “Procedimento, manuais e guias de utilização” que integram o conjunto de <a href="#">documentos de apoio</a> à MdsÁgil-MEC.					As referências de qualidade e produtividade estão descritas no Guia “Métricas de Qualidade”, que integra o conjunto de <a href="#">documentos de apoio</a> da MdsÁgil-MEC.					As referências de desempenho e produtividade estão descritas no ANEXO 5.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Soma total dos conceitos atribuídos (notas):										{Soma de todas as notas atribuídas}				
Nota média da Equipe:										{Soma das notas atribuídas dividido pelo número de parâmetros avaliados}				

## ANEXO 5 MODELO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS: AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS RECURSOS GERENCIADOS

Guia de Avaliação Individual dos Recursos Gerenciados					
Nome do Profissional Avaliado:					
Perfil:					
Período avaliado:					
Avaliador:	<input type="checkbox"/> Product Owner	<input type="checkbox"/> Scrum Master	<input type="checkbox"/> Fiscal Requisitante		
Competência avaliada	Conceito atribuído (notas)				
<b>1. Comprometimento</b> O profissional se mostra comprometido com os objetivos do projeto, participando de todas as atividades requeridas e estando disponível quando requisitado?	1	2	3	4	5
	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
<b>2. Proatividade</b> O profissional se mostra capaz de lidar com situações imprevistas, procurando soluções, gerando novas ideias e se antecipando a situações potencialmente negativas?	1	2	3	4	5
	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
<b>3. Cultura e princípios de agilidade</b> O profissional mostra postura engajada com a cultura e os princípios ágeis da organização, atuando em conformidade com os processos e metodologias definidas?	1	2	3	4	5
	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
<b>4. Conhecimento e domínio técnico</b> O profissional mostra conhecimento e domínio técnico em sua área de competência, aplicando-os de maneira eficiente no atendimento das demandas e problemas?	1	2	3	4	5
	Não demonstrou a competência em nenhum momento	Demonstrou a competência apenas na menor parte do tempo	Demonstrou parcialmente a competência	Demonstrou a competência na maior parte do tempo	Demonstrou integralmente a competência
<b>Soma total dos conceitos atribuídos (notas):</b>	{Soma de todas as notas atribuídas}				
<b>Resultado Parcial da Avaliação (por avaliador):</b>	{Soma das notas atribuídas dividido pelo número de competências avaliadas, por avaliador}				
<b>Resultado da Avaliação (Indicador do Profissional):</b>	{Soma do resultado parcial de cada avaliador dividido pelo número de avaliadores}				

## ANEXO 6 ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO (INS-DS.2)

Índice de Qualidade dos Produtos de Desenvolvimento e Manutenção de Soluções de Software (INS-DS.2)				
OBJETIVO:	Avaliar a qualidade das entregas das equipes de desenvolvimento de aplicações de software, aferindo o nível de rejeições totais frente ao volume de entregas homologadas, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociais, implementação etc.).			
APLICAÇÃO:	Serviço de Desenvolvimento de Aplicações de Software (GRUPO 1)			
PERIODICIDADE:	Por PORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o ciclo de faturamento estabelecido (mensal).			
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas, ferramentas automatizadas ou outras ferramentas hábeis			
FÓRMULA:	INS-DS.2 = [( Σ rejeições x 100) / Σ entregas homologadas]			
Parâmetros e Metas e Níveis de Ajuste à Remuneração				
A	B	C	D	E
INS-DS.2 ≤ 2,5%	INS-DS.2 > 2,5 ≤ 10%	INS-DS.2 > 10 ≤ 20%	INS-DS.2 > 20 ≤ 40%	INS-DS.2 > 40%
ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes)	Redução de <b>5,625%</b> sob a remuneração dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.	Redução de <b>11,25%</b> sob a remuneração dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.	Redução de <b>22,5%</b> sob a remuneração dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.	Recusa total dos recursos gerenciados (equipe), por equipe, considerando todas as entregas efetuadas no período de avaliação.
<p><b>1. Aplicação de Advertência:</b> Caso o resultado do <b>INS-DS.2</b> seja <b>&gt; 40% (quarenta por cento)</b> além da recusa total a CONTRATADA estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência e/ou nas demais situações previstas em Contrato.</p> <p><b>2. Das eventuais justificativas técnicas para descumprimento de indicadores:</b> Havendo situações excepcionais e/ou justificativas técnicas para intercorrências que impactaram o resultado do indicador a CONTRATADA deve apresentar tais situações em seu Relatório de Faturamento – de forma clara, objetiva e fundamentada – para avaliação da equipe de fiscalização e gestão do CONTRATO.</p> <p><b>3.</b> Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá <b>revisar fórmulas e parâmetros de cálculo</b> de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir</p>				

# SUPLEMENTO TÉCNICO II

Serviços de  
**sustentação**  
de aplicações de software

Ministério da Educação

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Brasília/DF, 29 de novembro de 2021.



<b>1</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Conceitos e definições .....</b>	<b>1</b>
2.1	Da periodicidade das demandas e faturamento .....	2
2.2	Dos formatos de atendimento .....	2
2.3	Da disponibilidade e da cobertura dos serviços.....	3
2.4	Das aplicações a serem sustentadas e do volume estimado da baseline .....	3
<b>3</b>	<b>Requisitos e especificações .....</b>	<b>4</b>
3.1	Requisitos de negócio .....	4
3.2	Requisitos técnicos.....	5
3.3	Requisitos de arquitetura tecnológica .....	6
3.4	Requisitos temporais, de projeto e de implementação.....	6
3.5	Requisitos de garantia e de manutenção .....	7
3.6	Requisitos de experiência profissional, formação da equipe e capacitação .....	7
3.7	Requisitos de segurança da informação.....	7
3.8	Requisitos legais, sociais e ambientais.....	8
3.9	Requisitos de responsabilidade empresarial .....	8
3.10	Requisitos gerais aplicáveis ao objeto .....	8
<b>4</b>	<b>Métrica de serviço .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Critérios de composição e classificação dos hubs de serviço e pods de equipes .....</b>	<b>10</b>
5.1	Composição do hub de soluções críticas.....	10
5.2	Composição do hub de soluções convencionais .....	11
5.3	Do Gerente Técnico de Sustentação .....	12
5.4	Listagem e requisitos mínimos dos perfis profissionais .....	12
5.5	Fluxos e procedimentos de avaliação de perfis/equipes profissionais.....	13
5.5.1	Da comprovação dos requisitos de formação educacional dos perfis profissionais.....	13
5.5.2	Da comprovação dos requisitos de experiência e qualificação técnica .....	14
5.5.3	Dos prazos para apresentação de equipes profissionais .....	14
5.5.4	Da documentação de comprovação de atendimento aos requisitos dos perfis profissionais .....	14
5.5.5	Da substituição e/ou reposição de profissionais .....	15
5.5.6	Da capacitação contínua da equipe técnica da Contratada .....	15
5.5.7	Dos parâmetros de remuneração dos perfis profissionais.....	15
<b>6</b>	<b>Processo de sustentação de software .....</b>	<b>15</b>
6.1	Da gestão e do monitoramento das atividades de sustentação.....	16
<b>7</b>	<b>Níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação de resultados .....</b>	<b>16</b>
7.1	Tratamento de incidentes e manutenção da estabilidade e desempenho das soluções .....	17
7.2	Atendimento a requisições de intervenções tempestivas ou pontuais.....	17
<b>8</b>	<b>Aprovação .....</b>	<b>18</b>

ANEXO 01	Composição mínima das equipes dedicadas de sustentação: Hub Soluções Críticas .....	19
ANEXO 02	Composição mínima das equipes compartilhadas de sustentação: Hub Soluções Convencionais .....	20
ANEXO 03	Perfis profissionais: Descrição e requisitos .....	21
ANEXO 04	Níveis Mínimos de Serviço: Incidentes de Sustentação .....	27
ANEXO 05	Níveis Mínimos de Serviço: Requisições de Sustentação .....	28
ANEXO 06	Índice de Produtividade do Serviço de Sustentação.....	29
ANEXO 07	Índice de Qualidade do Serviço de Sustentação .....	30
ANEXO 08	Índice de Eficiência do Serviço de Sustentação.....	31



## 1 Objetivo

Este Suplemento Técnico, documento de apoio ao Termo de Referência, traz as definições acerca dos serviços de **Sustentação de Aplicações de Software** e tem por objetivo estabelecer as diretrizes, critérios, metodologias e procedimentos de apoio ao gerenciamento dos serviços relacionados.

QUADRO 1: INFORMAÇÕES SOBRE VERSIONAMENTO.

VERSÕES	DESCRIÇÃO	DATA
V3	Versão aprovada pela STIC/MEC na fase de seleção do fornecedor	29.11.2021

Este documento contém:

- Conceitos e definições aplicáveis ao objeto de abrangência
- Requisitos e especificações técnicas do objeto
- Definição do processo de sustentação de soluções de software
- Definição e descrição da métrica de serviço
- Definição, descrição e detalhamento dos critérios de dimensionamento e formação das equipes de sustentação
- Definição e detalhamento dos níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação de resultados
- Regras gerais e específicas aplicáveis ao objeto de abrangência

## 2 Conceitos e definições

TERMO	CONCEITO
ENGENHARIA DE SOFTWARE	Disciplina de engenharia relacionada com todos os aspectos da produção de software, desde os estágios iniciais de especificação do sistema até sua manutenção.
SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	Eixo da engenharia de software que envolve prover suporte para soluções de software, atuando nas soluções de incidentes e atendimento de requisições de serviço.
PROVEDOR DE SERVIÇO	Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos, geralmente amparado por um Contrato entre as partes (ITIL Glossary).
PRODUTO (ENTREGÁVEL)	Qualquer produto ou serviço de trabalho único e verificável que uma parte concordou em entregar (BABOK Guide Glossary) OU Algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo (ITIL Glossary).
HUB DE SOLUÇÕES	Conjunto de soluções de software classificadas segundo critérios definidos, tais como soluções críticas e soluções não-críticas. Um hub pode ser composto por uma ou mais equipes (torres/pods) de serviço.
EQUIPES DE SERVIÇO	Núcleos (torres/pods) de serviço estruturados de acordo com o formato de execução e aglutinados por ecossistema de negócio, tipo de solução, ambiente e/ou tecnologias, atendidos por equipes dedicadas ou por equipes compartilhadas – de acordo com a respectiva definição.
CATÁLOGO DE PERFS PROFISSIONAIS	Listagem (catálogo) de recursos profissionais que a CONTRATADA deve disponibilizar para execução dos serviços, estruturado de acordo com especialização técnica, requisitos profissionais e níveis de senioridade
NÍVEL DE SENIORIDADE	Divisão hierárquica de níveis profissionais que reflete o grau de complexidade e/ou nível de especialização das atividades desempenhadas por um profissional.
MÉTRICA DE SERVIÇO	Unidade de referência para quantificar o esforço necessário para produzir uma entrega dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado. Também utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	Define metas de nível de serviço que devem ser entregues pelo provedor de serviço como parte de sua responsabilidade.



## 2.1 Da periodicidade das demandas e faturamento

Considerando a **periodicidade**, para fins de demanda e faturamento, os serviços são classificados e agregados de acordo com os seguintes tipos:

PERIODICIDADE	DESCRIÇÃO
MENSAL	Cada ciclo de faturamento será composto por período mensal, tendo como referência de abertura e fechamento o primeiro e o último dia do mês de competência, respectivamente.

## 2.2 Dos formatos de atendimento

Considerando o **formato de atendimento** que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, é adotada a seguinte classificação:

QUADRO 2: CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO FORMATO DE ATENDIMENTO.

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO
PRESENCIAL	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores do CONTRATANTE e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma preferencialmente presencial.
HÍBRIDO	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução não necessite ser efetuada de modo exclusivamente presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado.
REMOTO	Refere-se aos serviços e/ou atividades cuja execução pode ocorrer de forma integralmente remoto, inclusive sem delimitação geográfica, sem prejuízo ao resultado.

Os serviços de sustentação de soluções de software deverão atender às condições de atendimento:

- Abertura, registro e encaminhamento de chamados, através da ferramenta de sustentação, fornecida pelo CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deve proceder com o registro de todos os chamados abertos por telefone, por e-mail ou aplicativo de troca de mensagens, no sistema web de forma a permitir o acompanhamento centralizado pelo SEBRAE Nacional e pela CONTRATADA do andamento das demandas;
- Os serviços serão executados **preferencialmente** no ambiente do CONTRATANTE, mediante a abertura de chamado técnico (requisição e/ou incidente), podendo também ser executados através do modelo remoto e/ou híbrido, caso viável, quando acordado entre as partes e autorizado pelo CONTRATANTE;
- Os atendimentos às requisições de serviço (requisições/incidentes) deverão obedecer aos prazos especificados no item 6 abaixo;
- A CONTRATADA deverá dispor de profissionais técnicos aptos a identificar, analisar e resolver incidentes, atender requisições e/ou propor soluções em qualquer dos componentes tecnológicos dos ambientes onde os sistemas estão instalados.

Para comunicação técnica entre as partes o CONTRATANTE poderá utilizar de todos os recursos técnicos disponíveis, incluindo (sem se limitar a): telefone, e-mail e softwares de mensageria instantânea (chat, Teams, WhatsApp, Telegram etc.) – com preferência para as ferramentas institucionais do CONTRATANTE.

## 2.3 Da disponibilidade e da cobertura dos serviços

Quanto à **disponibilidade** e **cobertura** dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

TIPO DE COBERTURA	DISPONIBILIDADE
<b>PADRÃO</b>	Para os serviços e/ou atividades cuja definição de cobertura seja no formato <b>8x5</b> o PROVEDOR deve assegurar a disponibilidade mínima de <b>8 horas/dia</b> , durante todos os <b>dias úteis</b> <sup>1</sup> da semana.
<b>ESTENDIDA</b>	Para os serviços e/ou atividades cuja definição de cobertura seja no formato <b>24x7</b> o PROVEDOR deve assegurar a disponibilidade <b>24 horas/dia</b> , durante <b>todos os dias</b> , ininterruptamente.

O **horário padrão** de expediente no ambiente do CONTRATANTE é das **09h às 18h** em dias úteis. Porém, visando a garantia de continuidade e adequação à necessidade dos serviços, o CONTRATANTE poderá ajustar a cobertura padrão no intervalo entre **6h e 21h**, sem acréscimos.

Durante o horário de expediente normal do CONTRATANTE, independentemente do tipo, a cobertura deve ocorrer de forma preferencialmente **presencial** – ficando a critério da CONTRATADA, obedecidos os requisitos de composição mínima, definir o dimensionamento total e a escala de trabalho de sua equipe técnica para cumprir os requisitos de cobertura e disponibilidade.

Excepcionalmente, sem custo adicional ao CONTRATO, o CONTRATANTE poderá autorizar a execução do serviço em dia não útil ou fora do horário normal de funcionamento do Ministério da Educação.

Não haverá remuneração adicional do CONTRATANTE à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas diárias, trabalhos em finais de semana ou feriados, podendo a empresa (a seu critério) utilizar procedimentos de compensação de horas.

O(s) profissional(is) do Perfil de **Gerente Técnico de Sustentação** deve(m) estar disponível(is) para comunicação fora do horário de cobertura preferencialmente presencial, podendo ser acionado(s) a qualquer tempo, ainda que remotamente, sem custo adicional ao CONTRATANTE, para tratar requisições, incidentes e problemas relacionados ao escopo dos serviços contratados.

A seu critério, o CONTRATANTE poderá especificar intervalo (“janela”) de horário para prestação do serviço mais restrito que o horário normal de funcionamento do Ministério da Educação para determinados projetos ou sistemas.

## 2.4 Das aplicações a serem sustentadas e do volume estimado da baseline

As aplicações a serem inicialmente sustentadas estão listadas no **Catálogo de Soluções de Software do Ministério da Educação** e correspondem, atualmente, a um volume estimado de **121.946 Pontos de Função** (PF).

A baseline total de sustentação poderá ser acrescida em até **10% (dez por cento)** durante a vigência do CONTRATO, sendo que, a partir desse limite, o CONTRATANTE deverá fazer a gestão da baseline a ser sustentada de modo a manter-se dentro dessa margem (excluindo soluções da baseline de sustentação, por exemplo).

Fica concedido à CONTRATADA a faculdade de, às suas expensas, realizar a averiguação do tamanho funcional da baseline mediante contagem realizada por especialista devidamente certificado na métrica de Pontos de Função.

Considerando a dinâmica de ciclo de vida de aplicações, o Catálogo de Soluções de Software do Ministério da Educação poderá ser atualizado – ficando a CONTRATADA obrigada a absorver no prazo de até **30 (trinta) dias** o conhecimento técnico necessário para sustentar novas soluções que venham a ser incorporadas.

<sup>1</sup> Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no TOMADOR de serviços, obedecida a legislação aplicável.

### 3 Requisitos e especificações

#### 3.1 Requisitos de negócio

##### REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 3.1.1 Os serviços de sustentação de soluções de software tem por escopo atender às necessidades de atividades técnicas de manutenção e suporte continuados das soluções de software implantadas no(s) ambientes tecnológicos do CONTRATANTE, cujo principal resultado esperado é a manutenção da disponibilidade, estabilidade e funcionalidade dessas soluções – estando também incluídas nesse escopo as atividades de monitoração e de intervenções técnicas tempestivas e/ou pontuais de caráter corretivo, preventivo, perfeito, execução de rotinas técnicas e suporte técnico-operacional aos usuários.

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

- Intervenção Corretiva: correção de defeitos identificados nas soluções de *software* em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso e/ou funcionamento e/ou quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação;
- 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 e/ou mau funcionamento da aplicação e/ou quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução;
- 3.1.2 ▪ 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;
- Apoio à produção, abrangendo o suporte e acompanhamento remoto e/ou presencial às equipes de infraestrutura para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e ações de melhoria;
- Operação de soluções de *software*, consistindo na execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelas soluções em função de suas regras de negócio, forma de construção e/ou atendimento a demandas negociais e/ou judiciais;
- 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):

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 3.1.3 ▪ 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.);
- Internalização de soluções: 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;
- Monitoramento de programas críticos: monitorar sistema por um período com abordagem preventiva para evitar, ou ainda, mitigar, quando não for possível evitar, eventuais indisponibilidades ou degradação da qualidade do serviço;
- 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;
- Elaboração e/ou manutenção de documentação técnica;
- Suporte técnico-operacional ao usuário: suporte de terceiro nível, de acordo com a definição de hierarquia de suporte em ambientes corporativos;

## REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 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;
- Criação e/ou alteração de componentes arquiteturais de soluções de software sustentadas;
- Análise e adequação de solução para migração de ambiente de infraestrutura, seja nuvem, *on-premises* ou híbrido;
- Apoio à implantação de solução: apoio ao processo de implantação de solução (e/ou versão de solução) 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 da solução;
- Otimização e melhorias em *scripts* de banco de dados existentes, incluindo, por exemplo: índices, *procedures*, *triggers*, *queries* etc.;
- Geração de massa de dados para a execução de testes em qualquer ambiente, a depender da necessidade do CONTRATANTE.

3.1.4 O CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricão e direitos de aprovação com relação às atividades de verificação e validação relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA no escopo do CONTRATO.

3.1.5 Como parte de seu compromisso técnico, a CONTRATADA deverá contribuir com a melhoria contínua e a evolução tecnológica das soluções de software sustentadas, comprometendo-se a manter PLANO DE MELHORIA que compreenda investimento equivalente ao montante mínimo anual de **1% (um por cento)** da baseline total sustentada, em Pontos de Função – de forma adicional à execução do escopo das atividades de sustentação continuada, envolvendo exclusivamente atividades de melhoria nos ambientes e/ou nas aplicações sustentadas – tais como upgrades técnicos e revisão de funcionalidades para performance, estabilidade, eliminação de vulnerabilidades e/ou automação de rotinas.

3.1.6 O PLANO DE MELHORIA deve ser apresentado pela CONTRATADA no prazo de até 90 (noventa dias) após o início da execução dos serviços e deverá conter a relação de ações a serem desenvolvidas ao longo da vigência contratual – com metas trimestrais para acompanhamento. A decisão sobre aprovação e/ou revisão do PLANO cabe exclusivamente ao CONTRATANTE, que poderá, inclusive, sugerir ações para sua composição.

## 3.2 Requisitos técnicos

### REQUISITOS TÉCNICOS

3.2.1 A execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (MEC/STIC), conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designado pelo CONTRATANTE.

3.2.2 A investigação de incidentes pelo serviço de sustentação engloba também avaliação das configurações dos servidores de aplicação, containers e outros ambientes tecnológicos (logs, parâmetros e estatísticas), bem como parâmetros e logs do servidor de banco de dados de produção.

3.2.3 A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de cada solução sustentada que acompanha ou que venha a compor a base de soluções sustentadas.

3.2.4 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.

3.2.5 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

3.2.6 Os serviços de sustentação 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.

3.2.7 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.

#### REQUISITOS TÉCNICOS

- 3.2.8 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.
- 3.2.9 No âmbito dos serviços de sustentação incumbe à CONTRATADA executar a gestão de configuração das soluções de software sustentadas 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/máster.
- 3.2.10 Para viabilizar e a execução híbrida e/ou remota dos serviços contratados, sendo adotado esses formatos, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um **LINK 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.
- 3.2.11 A implantação do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO descrito no requisito anterior deverá ocorrer durante o período de adaptação e ajustes operacionais. Qualquer adaptação necessária para a integração do link com os sistemas e ambientes do CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para ao CONTRATO.
- 3.2.12 A indisponibilidade do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO não deve implicar na indisponibilidade dos serviços contratados e nem ensejará automaticamente a interrupção de prazos de atendimento (níveis mínimos de serviço) pactuados no CONTRATO. De modo a evitar tal indisponibilidade a CONTRATADA deverá adotar estratégias de mitigação de riscos, tais como a disponibilização de links redundantes.
- Exigência de ponto de contato em Brasília (detalhar) para assuntos técnicos/administrativos
- 3.2.13 Caso os recursos técnicos eventualmente alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de sustentação é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.

### 3.3 Requisitos de arquitetura tecnológica

#### REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 3.3.1 O CONTRATANTE manterá autoridade, discrição e direitos de aprovação exclusivos sobre arquitetura tecnológica, que determinará a direção técnica de longo prazo de suas soluções de infraestrutura e serviços, com base na necessidade do negócio, na evolução da tecnologia e no momento de sua implementação.
- 3.3.2 O CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discrição e direitos de aprovação com relação ao design e entrega de serviços voltados para seu público-alvo e que se integrem diretamente aos processos internos e/ou a suas políticas públicas.
- 3.3.3 O CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discrição e direitos de aprovação sobre quaisquer oportunidades de reengenharia de processos de negócios que a CONTRATADA identificar. Independentemente de qualquer situação em contrário, o CONTRATANTE manterá o controle exclusivo sobre suas operações técnicas e finalísticas.

### 3.4 Requisitos temporais, de projeto e de implementação

#### REQUISITOS DE PROJETO, IMPLEMENTAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

- 3.4.1 O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados reterão autoridade, discrição e direitos de aprovação exclusivos sobre as atividades de verificação relacionadas aos projetos e processos operacionais relacionados à execução, verificação e validação dos serviços executados sob escopo do CONTRATO.
- 3.4.2 O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados terão o direito de revisar, aceitar e rejeitar todos os componentes, entregas e atividades que a CONTRATADA e/ou sua EQUIPE TÉCNICA é obrigada a fornecer nos termos do Contrato ou de uma ORDEM DE SERVIÇO aplicável, de acordo com a metodologia aplicada.

#### REQUISITOS DE PROJETO, IMPLEMENTAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

- 3.4.3 A aceitação condicional e/ou final da CONTRATADA não implica a renúncia a qualquer direito de requerer correções com base em defeitos que os procedimentos de teste aplicáveis não puderam detectar e que forem posteriormente descobertos em um componente, entrega ou solução depois que sua aceitação.

### 3.5 Requisitos de garantia e de manutenção

#### REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 3.5.1 A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar da data do RECEBIMENTO DEFINITIVO. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços/produtos deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.
- O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o serviço, artefato ou código-fonte seja alterado pelo próprio CONTRATANTE ou por TERCEIRO por este autorizado. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito do CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.

### 3.6 Requisitos de experiência profissional, formação da equipe e capacitação

#### REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE

- 3.6.1 A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por fornecer recursos de pessoal adequados e suficientes, em quantidade e qualidade, para cumprir suas obrigações relacionadas à execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos mínimos exigidos.
- 3.6.2 Durante todo o período de execução contratual a CONTRATADA deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, cabendo-lhe dimensionar seus recursos de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do CONTRATANTE, de acordo com suas responsabilidades técnicas e dentro dos níveis mínimos de serviço exigidos.
- 3.6.3 Cada equipe (pod/núcleo/torre) possui uma composição mínima pré-definida, considerando os perfis profissionais detalhados e a estruturação descrita nesse documento de apoio.
- 3.6.4 Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços a ela atribuídos.

### 3.7 Requisitos de segurança da informação

#### REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 3.7.1 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 à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); 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); à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e suas normas complementares.
- 3.7.2 A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), 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.
- 3.7.3 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO.
- 3.7.4 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO.



- |       |   |
|-------|---|
| 3.7.5 | A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos 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.  |
| 3.7.6 | 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 imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados. |

### 3.8 Requisitos legais, sociais e ambientais

#### REQUISITOS LEGAIS, SOCIAIS E AMBIENTAIS

- |       |  |
|-------|--|
| 3.8.1 | Na execução dos serviços contratados 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. Caso o objeto trate da oferta digital de serviços públicos, deverá haver integração à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.   |
| 3.8.2 | No que couber, visando a 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.   |
| 3.8.3 | Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) |

### 3.9 Requisitos de responsabilidade empresarial

#### RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

- |       |  |
|-------|--|
| 3.9.1 | Nos termos do Capítulo V (arts. 41 e 42) do Decreto nº 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”. |
| 3.9.2 | Em conformidade com o inc. X do art. 42 do Decreto nº 8.420/2015, a CONTRATADA deverá possuir e/ou implementar CANAIS para “de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciante de boa-fé”.   |

### 3.10 Requisitos gerais aplicáveis ao objeto

#### REQUISITOS GERAIS

- |        |   |
|--------|---|
| 3.10.1 | A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste – sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.   |
| 3.10.2 | Todos os direitos, títulos e interesses relacionados a produtos desenvolvidos em função da execução dos serviços contratados pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE. A CONTRATADA não possuirá quaisquer direitos de propriedade relacionados a esses produtos.  |
| 3.10.3 | A CONTRATADA não usará nenhum software de sua propriedade para fornecer os serviços contratados sem prévia autorização do CONTRATANTE quanto ao uso proposto. A CONTRATADA, se autorizada, poderá conceder ao CONTRATANTE permissão de uso de softwares de sua propriedade sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional. O custo de qualquer licença necessária, instalação, manutenção, suporte e/ou taxas de atualização com relação a qualquer software de propriedade da CONTRATADA deverá ser incluído na composição dos custos gerais dos serviços contratados. |



#### REQUISITOS GERAIS

- 3.10.4 O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados autorizados terão o direito de, a qualquer momento, avaliar o desempenho operacional e/ou de segurança da CONTRATADA em relação aos serviços contratados. A CONTRATADA deverá conceder ao CONTRATANTE e a seus representantes autorizados acesso razoável às suas instalações, documentos e registros, no que se refere a este CONTRATO, para apurar quaisquer fatos relativos ao seu desempenho na entrega dos serviços.

## 4 Métrica de serviço

Para fins de faturamento dos serviços de sustentação de soluções de software, conforme definido no modelo de contratação, a CONTRATADA será remunerada considerando a **parcela mensal máxima** definida em CONTRATO, aplicados os **instrumentos de medição de resultados**, da seguinte forma:

$$Faturamento_{mensal} = \{[(PM) - Ajuste_{NMS}] - FDC\}$$

**Faturamento Mensal:** Remuneração mensal devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços prestados no âmbito do GRUPO 2.

**PM:** Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO para o GRUPO 2.

**Ajuste NMS:** Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (instrumentos de medição de resultados).

**FDC (Fator de Desempenho da Contratada):** Valor percentual fixo (2,5%) retido do faturamento mensal para fins de avaliação do desempenho trimestral da Contratada na execução do CONTRATO, conforme metas e indicadores estabelecidos no Termo de Referência.

O **Fator de Desempenho da Contratada** (FDC), retido em cada faturamento mensal, tem como objetivo assegurar que a Contratada se comprometa com resultados corporativos de médio prazo. A avaliação dar-se-á a cada **03 (três) ciclos de faturamento**, momento no qual o FDC retido será liberado de acordo com o cumprimento das metas estabelecidas para o período:

$$FDC_r = [(FDC_{ciclo\ 1} + FDC_{ciclo\ 2} + FDC_{ciclo\ 3}) \times FDC_{Resultado}]$$

**FDC<sub>r</sub>:** Remuneração do Fator de Desempenho da Contratada.

**FDC<sub>ciclo 1</sub>:** Valor retido na fatura do ciclo 1

**FDC<sub>ciclo 2</sub>:** Valor retido na fatura do ciclo 2

**FDC<sub>ciclo 3</sub>:** Valor retido na fatura do ciclo 3

**FDC<sub>Resultado</sub>:** Ajuste aplicado em função do resultado dos indicadores de avaliação do desempenho da Contratada

As metas de níveis mínimos de serviço estão descritas no **item 7** a seguir. Enquanto os critérios, regras e metas para avaliação do **Fator de Desempenho da Contratada** estão detalhados no **TERMO DE REFERÊNCIA**.

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o **limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do faturamento** (MENSAL e/ou por ORDEM DE SERVIÇO, conforme o caso), 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 dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (TRÊS) VEZES consecutivas, ou 3 (TRÊS) VEZES acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

## 5 Critérios de composição e classificação dos hubs de serviço e pods de equipes

Para atender às necessidades do CONTRATANTE as soluções de software foram organizadas em dois hubs, que consideram o seguinte:

HUB	COMPOSIÇÃO	REQUISITO DE COBERTURA
<b>A Soluções Críticas</b>	Composto pelas soluções de software classificadas como “críticas”, de acordo com os critérios definidos pelo CONTRATANTE.	<b>Cobertura Estendida (disponibilidade 24x7)</b>
<b>B Soluções Convencionais</b>	Composto pelas soluções de software classificadas como “convencionais” e/ou “não-críticas”, de acordo com os critérios definidos pelo CONTRATANTE.	<b>Cobertura Padrão (disponibilidade 8x5)</b>

Cada um dos *hubs* acima será composto pelos seguintes *pods* (torres), de acordo com o agrupamento definido pelo CONTRATANTE nos itens a seguir.

O CONTRATANTE detém para si os direitos de composição dos hubs de serviço, considerando critérios e parâmetros técnicos e negociais aprovados e geridos por seu Comitê de Governança Digital. A relação atual de soluções contidas no Catálogo de Software do CONTRATANTE, assim como a listagem das soluções críticas, está disponível no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR. Visando manter a proporcionalidade e o equilíbrio, o CONTRATANTE fará a gestão da sua baseline de soluções de modo a comportar a reclassificação de soluções, a entrada em produção de novas soluções e a flutuação de demandas.

### 5.1 Composição do hub de soluções críticas

HUB	POD/TORRE	SOLUÇÕES COBERTAS	EQUIPES
<b>A Soluções Críticas</b>	<b>SISU</b>	Todas as soluções e processos que integram o ecossistema de processos do Sistema de Seleção Unificada (SISU).	01 Equipe Dedicada
	<b>PROUNI</b>	Todas as soluções e processos que integram o ecossistema de processos do Programa Universidade para Todos (PROUNI).	01 Equipe Dedicada
	<b>FIES</b>	Todas as soluções e processos que integram o ecossistema de processos do Programa Fundo de Financiamento Estudantil (FIES).	01 Equipe Dedicada
	<b>SIMEC+PDDE</b>	Grupo composto por todos os módulos, submódulos e processos classificados como <b>críticos</b> que compõem o Sistema Integrado de Monitoramento e Execução do Ministério da Educação (SIMEC) e a plataforma PDDE INTERATIVO.	01 Equipe Dedicada
	<b>E-MEC</b>	Todos os módulos, submódulos e processos que integram o Sistema de Regulação do Ensino Superior (E-MEC)	01 Equipe Dedicada
	<b>SISTEC+PNP</b>	Grupo composto por todos os módulos, submódulos e processos integram o Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica (SISTEC) e a Plataforma Nilo Peçanha (PNP).	01 Equipe Dedicada

A composição mínima das **equipes dedicadas**, por perfis profissionais, para os pods/torres de serviço do hub de soluções críticas é apresentada no **ANEXO 01** (p. 19). A composição mínima não reflete necessariamente a quantidade mínima de profissionais que a CONTRATADA deverá alocar na execução dos serviços – isso porque a CONTRATADA deverá avaliar esse requisito em conjunto com o de cobertura e disponibilidade dos serviços.

Havendo necessidade de cobertura em regime **24/7**, considerando os requisitos de disponibilidade e cobertura definidos, deve-se dimensionar uma quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação.

Para fins de dimensionamento da equipe, a CONTRATADA deve considerar o seguinte:

- Considerando que a sobreposição de inúmeras demandas em um mesmo profissional oferece risco ao cumprimento de prazos e à entrega da qualidade mínima esperada, é vedada a cobertura/execução de mais de um perfil por um mesmo profissional; e
- A critério do CONTRATANTE, por motivação técnica própria e/ou mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA, visando a atender situações emergenciais, temporárias e/ou permanentes a distribuição de perfis por Equipe Dedicada pode ser modificada, sem alterar a quantidade mínima ou a proporcionalidade de perfis por nível, mediante redistribuição e/ou transformação.

Observados os prazos definidos no Termo de Referência, o início da operacionalização das equipes e, respectivamente, dos serviços, poderá ser planejado entre as partes – desde que atendida a necessidade do CONTRATANTE.

## 5.2 Composição do hub de soluções convencionais

HUB	SOLUÇÕES COBERTAS		EQUIPES
<b>B Soluções Convencionais</b>	Sistemas Convencionais	Grupo composto por todos os sistemas, módulos, submódulos e processos que integram a baseline e sejam classificados como <b>soluções convencionais</b> (não cobertas pelo hub de soluções críticas).	01 (uma) Equipe Compartilhada
	Portais e aplicativos Convencionais	Grupo composto por todos os portais e aplicativos que integram a baseline e sejam classificados como <b>soluções convencionais</b> (não cobertos pelo hub de soluções críticas).	
	Soluções de BI e Analytics Convencionais	Grupo composto por todas as soluções, painéis e processos de business intelligence e analytics que integram a baseline e sejam classificados como <b>soluções convencionais</b> (não cobertos pelo hub de soluções críticas).	

A **composição mínima** da **equipe compartilhada**, por perfis profissionais, para o **Hub de Soluções Convencionais** é apresentada no **ANEXO 02** (p.20)<sup>3</sup>. Para fins de dimensionamento da equipe, a CONTRATADA deve considerar o seguinte:

- Considerando que a sobreposição de inúmeras demandas em um mesmo profissional oferece risco ao cumprimento de prazos e à entrega da qualidade mínima esperada, é vedada a cobertura/execução de mais de um perfil por um mesmo profissional;
- A critério do CONTRATANTE, por motivação técnica própria e/ou mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA, visando a atender situações emergenciais, temporárias e/ou permanentes a distribuição de perfis por tipo e/ou senioridade pode ser modificada, desde que mantida a quantidade mínima OU a proporcionalidade de perfis por nível, mediante redistribuição e/ou transformação;
- Os profissionais alocados em equipes de sustentação compartilhadas poderão atuar de forma transversal em outras atividades de sustentação dentro do escopo do CONTRATO (inclusive em nas equipes dedicadas), conforme necessidade, em virtude de picos de demandas e/ou normalização de situações críticas;
- Visando proporcionar melhor dinâmica de trabalho, a equipe compartilhada poderá ser organizada em subgrupos, conforme linguagens e/ou áreas de negócios, por exemplo; e
- Assegurado o atendimento aos requisitos de composição mínima, cobertura, disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e sem prejuízo ao cumprimento de nenhum dos requisitos da contratação – considerando que não se trata

<sup>3</sup> A composição mínima é o referencial base que a licitante/contratada deve considerar para prestação dos serviços e, consequentemente, para composição da memória de cálculo de custos e formação de preços. A licitante/contratada deve considerar que, em função da eventual necessidade de construção de escalas de trabalho para garantir a cobertura de equipe mínima durante todo o intervalo de disponibilidade do serviço e da necessidade de garantir o atendimento aos níveis mínimos de serviço, o quantitativo total de profissionais necessários pode ser superior ao mínimo referenciado – cabendo-lhe ponderar esses fatores em sua proposta.

de prestação de serviço atrelada à dedicação exclusiva de mão de obra – a CONTRATADA poderá efetuar o compartilhamento de recursos com outras operações e vice-versa.

Observados os prazos definidos no **Termo de Referência**, o início da operacionalização das equipes e, respectivamente, dos serviços, poderá ser planejado entre as partes – desde que atendida a necessidade do CONTRATANTE.

### 5.3 Do Gerente Técnico de Sustentação

Além dos perfis que compõem o as equipes de sustentação, a CONTRATADA deve prover recurso dedicado para apoiar os processos de gestão da sustentação de software, conforme detalhado a seguir:

PAPEL		ATRIBUIÇÕES			
<b>Gerente Técnico de Sustentação</b>		Garantir que as equipes de sustentação cumpram os requisitos de cobertura e disponibilidade mínima exigidos. Apoiar os processos de indicação, seleção, alocação e desalocação de recursos gerenciados junto à CONTRATADA e ao CONTRATANTE. Apoiar as equipes de sustentação no que se refere aos processos de organização de atividades. Apoiar o CONTRATANTE na solução de entraves para garantir o sucesso das atividades. Apoiar o CONTRATANTE na gestão da sustentação. Monitorar os times de sustentação visando a resolução de problemas e erros. Comunicar as partes envolvidas sobre o andamento de atividades desenvolvidas pelas equipes sustentação, com transparência e de forma aberta e clara.			
FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
REQUISITO PADRÃO	REQUISITO ALTERNATIVO	REQUISITO PADRÃO	REQUISITO ALTERNATIVO	REQUISITO PADRÃO	REQUISITO ALTERNATIVO
Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos</b> em atividades de engenharia de software. Sendo, no mínimo, <b>05 (cinco) anos</b> em gestão de atividades de desenvolvimento e/ou sustentação de software.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos</b> em atividades de engenharia de software <b>cumulativamente com</b> Certificação profissional Scrum Master Professional [OU certificação equivalente/superior].	Pós-graduação ou MBA em Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> certificações profissionais na área de engenharia de software emitidas por entidades certificadoras reconhecidas.

O Gerente Técnico de Desenvolvimento poderá, a critério da CONTRATADA, acumular essa função com a de PREPOSTO definida no item **4.2.4** do TERMO DE REFERÊNCIA. Não haverá remuneração adicional pela disponibilização desses papéis, porém, a empresa deve considerar seu custo na formação de seu preço a título de despesas administrativas.

### 5.4 Listagem e requisitos mínimos dos perfis profissionais

PERFIL PROFISSIONAL		NÍVEIS DE SENIORIDADE
<b>SST.1</b>	<b>Analista de Sustentação</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>SST.2</b>	<b>Arquiteto de Software</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>SST.3</b>	<b>Engenheiro/Desenvolvedor</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>SST.4</b>	<b>Administrador de Dados</b>	Pleno
		Sênior

PERFIL PROFISSIONAL		NÍVEIS DE SENIORIDADE
SST.5	Analista de Testes e Qualidade	Master
		Pleno
		Sênior
		Master
SST.6	Analista de Dados e Business Intelligence	Pleno
		Sênior
		Master

Os requisitos mínimos de cada PERFIL PROFISSIONAL estão listados no **ANEXO 03** deste SUPLEMENTO TÉCNICO. As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

- Requisito Padrão:** exigência mínima de formação, experiência profissional e/ou qualificação técnica que deve ser atendida individualmente, de forma prioritária; e
- Requisito Alternativo:** para cada item de verificação, individualmente, caso o profissional não atenda ao requisito padrão, será admitido atender ao requisito alternativo;
- Cada perfil deve atender a **todos os requisitos mínimos** de formação, experiência profissional e/ou qualificação técnica – seja através da comprovação do atendimento ao requisito padrão OU ao requisito alternativo.

Em atenção ao disposto na alínea “a” do subitem 2.1 do item 2 do ANEXO VII-B da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017<sup>4</sup> o dimensionamento total da EQUIPE TÉCNICA necessária à correta execução dos serviços contratados é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as **exigências mínimas** definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o cumprimento dos requisitos mínimos de qualificação técnica, qualidade do serviço, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço – uma vez que a contratação não envolve dedicação exclusiva de mão de obra.

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 respectivos perfis profissionais. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis, deverá ser feita por intermédio do GESTOR e do FISCAL TÉCNICO do CONTRATO, antes de iniciarem o trabalho.

## 5.5 Fluxos e procedimentos de avaliação de perfis/equipes profissionais

### 5.5.1 Da comprovação dos requisitos de formação educacional dos perfis profissionais

Para comprovação do atendimento aos requisitos de formação educacional/acadêmica dos perfis profissionais a CONTRATADA deverá apresentar **diplomas e/ou certificados** que atendam aos seguintes critérios:

- Para graduação e pós-graduação somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);
- Para cursos de pós-graduação (especialização, MBA, mestrado e/ou doutorado) somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação e cuja carga horária seja de, no mínimo, 360 horas/aula (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);
- Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.

<sup>4</sup> É vedado à Administração fixar nos atos convocatórios o quantitativo de mão de obra a ser utilizado na prestação do serviço, devendo sempre adotar unidade de medida que permita a quantificação da mão de obra que será necessária à execução do serviço.

### 5.5.2 Da comprovação dos requisitos de experiência e qualificação técnica

Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, a CONTRATADA deve fornecer currículos dos candidatos/profissionais indicados, acompanhados de cópias da seguinte **documentação**:

- a) 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;
- b) 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
- c) Se experiência sob regime da CLT, apresentar CTPS (Carteira de Trabalho), com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício (preferencialmente extraídos da Carteira de Trabalho Digital).

Não serão considerados válidos para fins de comprovação da qualificação técnica mínima estágios de aprendizagem e relação de sociedade em empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional mínima 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 poderá listar/detalhar em seu currículo as atividades, assiná-lo de próprio punho e 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 exclusivo critério do CONTRATANTE, poderá ser concedido prazo de até 90 (noventa) dias para que o profissional apresente comprovação de obtenção de certificações profissionais (ACEITE CONDICIONAL), quando aprovado nos demais requisitos. Caso o profissional não apresente a comprovação após esse período será feita a recusa do perfil junto à CONTRATADA.

Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE admitirá a atuação de profissionais na execução do OBJETO antes da completa verificação de sua documentação e atestação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos do perfil.

### 5.5.3 Dos prazos para apresentação de equipes profissionais

Considerando a necessidade de definir parâmetros de dinâmica contratual para formação das equipes que executarão os serviços a serem demandados, ficam estabelecidos os seguintes prazos máximos e referência para apresentação inicial de profissionais e equipes, após requisição inicial em Ordem de Serviço:

TIPO DE EQUIPE	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE PROFISSIONAIS E INÍCIO DE ATIVIDADES
Apresentação de perfis para validação:	Em até, no máximo, 20 (vinte) dias após emissão da Ordem de Serviço.
Disponibilização das equipes:	Em até, no máximo, 30 (trinta) dias após emissão da Ordem de Serviço.

Importante destacar que os prazos acima só se aplicam à apresentação inicial de profissionais após emissão da Ordem de Serviço que marcará o início da execução contratual e à apresentação de novos profissionais cujos perfis venham a ser incorporados durante a execução contratual, também mediante requisição em Ordem de Serviço – logo, esses prazos não se aplicam às Ordens de Serviço que contemplem equipes profissionais já inicializadas.

Não haverá qualquer tipo de remuneração de serviços até a validação pela equipe de fiscalização do CONTRATO do(s) profissional(is) apresentados pela CONTRATADA, considerando as exigências específicas de cada perfil.

Os prazos acima poderão ser prorrogados, a critério do CONTRATANTE, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

A implantação inicial dos serviços de sustentação poderá equipes de sustentação ser planejada e escalonada, visando permitir melhor inserção dos profissionais e das respectivas equipes – situação na qual o CONTRATANTE descreverá na ORDEM DE SERVIÇO os prazos e as condições de inicialização.

### 5.5.4 Da documentação de comprovação de atendimento aos requisitos dos perfis profissionais

Para cada perfil profissional disponibilizado, com o intuito de comprovar materialmente o cumprimento dos requisitos mínimos exigidos, após a contratação e antes do início de suas atividades a CONTRATADA deverá entregar a seguinte documentação mínima:



- a) Cópia de documentos pessoais do profissional (identidade e CPF ou CNH);
- b) Cópia de comprovante de endereço do profissional;
- c) Cópia do registro do profissional na Carteira de Trabalho (contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o profissional);
- d) Cópia da documentação de comprovação ao atendimento dos requisitos de formação educacional (diplomas e certificados);
- e) Cópia da documentação de comprovação do atendimento aos requisitos de experiência profissional (registros em CTPS e/ou declarações e/ou contratos de trabalho);
- f) Cópia da documentação de comprovação do atendimento aos requisitos de formação técnica (certificações profissionais); e
- g) Certidão de Antecedentes Criminais atualizada e válida, emitida pela autoridade competente onde o profissional residiu nos últimos 5 (cinco) anos.

A exigência de Certidão de Antecedentes Criminais se dá em função do elevado grau de fidúcia exigido para as atividades a serem desempenhadas pelos profissionais da CONTRATADA, essencialmente em virtude do acesso e tratamento de informações sigilosas e/ou protegidas.

#### 5.5.5 Da substituição e/ou reposição de profissionais

Os profissionais escalados para execução dos serviços contratados poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA – conforme lhe incumbe. Sendo que seus substitutos devem atender os requisitos mínimos do respectivo perfil profissional estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, sendo igualmente necessária a comprovação do atendimento a esses requisitos.

De modo a evitar impactos indesejáveis na execução dos serviços, caso considere que os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços não estejam apresentando comportamento ético-profissional adequado e/ou não estejam executando o serviço de forma correta (desempenho técnico insatisfatório), o CONTRATANTE poderá solicitar a substituição desses profissionais, sem prejuízo da avaliação da qualidade e da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA e/ou da adoção de outras medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

As substituições e/ou reposições de profissionais de sua equipe técnica são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não devem causar impacto à execução dos serviços e nem comprometer o cumprimento de prazos, entrega de projetos e/ou níveis mínimos de qualidade – sendo também de sua obrigação promover a transmissão de conhecimento do serviço para novos profissionais. Dessa forma, sugerimos que tais eventos sejam geridos de forma responsável e proativa por parte da CONTRATADA – uma vez eventuais desvios poderão culminar em inadimplemento de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade.

#### 5.5.6 Da capacitação contínua da equipe técnica da Contratada

Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, é desejável que CONTRATADA invista na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas. No entanto, o CONTRATANTE não custeará nem reembolsará despesas com cursos e/ou treinamentos para os profissionais da CONTRATADA.

#### 5.5.7 Dos parâmetros de remuneração dos perfis profissionais

Considerando a efetiva necessidade de alocar na prestação dos serviços profissionais com nível profissiográfico adequado às características das demandas, mitigando o risco de inexecuibilidade do contrato, a CONTRATADA deverá observar tanto na formulação de sua PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS quanto manter obrigatoriamente durante TODA A EXECUÇÃO DO CONTRATO os padrões de remuneração média por nível de especialização dos perfis profissionais definidos no **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR** da Contratação.

## 6 Processo de sustentação de software

O serviço de sustentação de soluções de software deverá utilizar as melhores práticas de mercado, tais como **ITIL** e **DevSecOps**. Assim como, a CONTRATADA deverá manter seus profissionais atualizados às tecnologias aplicadas nos ambientes sustentados, melhores práticas e suas evoluções.



Os processos e atividades de sustentação de software também estão descritos na **Metodologia Ágil de Desenvolvimento e Sustentação de Software** do Ministério da Educação – que integra o rol de documentos complementares ao Termo de Referência.

### 6.1 Da gestão e do monitoramento das atividades de sustentação

A CONTRATADA é responsável pelo monitoramento ativo e contínuo das demandas de sustentação (incidentes e requisições), devendo articular-se com todas as demais equipes e/ou provedores que atuam no ambiente do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve desenvolver e manter **PAINEL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS** através do qual o CONTRATANTE possa acompanhar de forma transparente e clara a fila, o status de todas as demandas do serviço de sustentação de software, composição de equipes e alocação e desalocação de profissionais (preservando inclusive os registros históricos).

## 7 Níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação de resultados

Os níveis mínimos de serviço a serem considerados na medição de resultados do serviço de sustentação de soluções de software são os seguintes:

- a) INS-SS.01: Índice de Produtividade do Serviço de Sustentação (**ANEXO 06**);
- b) INS-SS.02: Índice de Qualidade do Serviço de Sustentação (**ANEXO 07**); e
- c) INS-SS.03: Índice de Eficiência do Serviço de Sustentação (**ANEXO 08**).

Os acionamentos de sustentação para as soluções de software cobertas pelo **serviço de sustentação** serão classificados conforme a sua prioridade (**severidade**), de acordo com sua urgência ou impacto, levando em consideração os seguintes parâmetros:

- a) A **urgência** com que as mesmas devem ser resolvidas, de acordo com a respectiva classificação da solução de software;
- b) O **impacto** que o não atendimento pode causar ao negócio; e
- c) A **relevância**, que envolve o atendimento prioritário a **grupos** de usuários com necessidades diferenciadas (usuários VIPs) e/ou outras situações específicas às soluções do CONTRATANTE (exp.: **sazonalidade**).

Entende-se como **TEMPO DE RESPOSTA** 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. **TEMPO DE SOLUÇÃO** é o tempo para análise e solução da requisição, contado do momento do recebimento da solicitação até o fechamento dela no sistema de gestão de demandas. Sendo assim, o **PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO** para cada requisição será o resultado da soma da triagem, análise e aplicação da solução, de acordo com a respectiva prioridade.

Porém, antes de especificarmos os prazos propriamente ditos, por tipo de demanda de sustentação, é relevante considerar previamente o seguinte:

- a) Eventuais prazos de triagem interna de requisições após seu recebimento pela CONTRATADA estão computados dentro do tempo máximo de solução;
- b) O encaminhamento de requisições, incidentes e problemas será feito de forma automatizada através das ferramentas aplicadas e/ou autorizadas pelo CONTRATANTE, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA acompanhar esses fluxos;
- c) Os tipos de requisições citados na tabela são meramente exemplificativos e não esgotam as possibilidades de requisições não associadas a funcionalidades de software (casos omissos serão avaliados pelo CONTRATANTE); e
- d) Os prazos serão contabilizados em minutos/horas úteis ou corridas, a depender da classificação da requisição/incidente e/ou do tipo de solução, e correrão dentro do período de cobertura do serviço e contadas a partir do recebimento da requisição pela CONTRATADA.

Os chamados (requisições/incidentes/solicitações) originados nas áreas de negócio (gestores de soluções) serão encaminhados para a fila de atendimento da CONTRATADA. O CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, aplicar critérios de classificação automatizados OU fazer a triagem inicial para qualificar as solicitações como requisição de incidente (manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho) ou intervenção tempestiva ou pontual.

A eventual reclassificação de demandas cabe exclusivamente pelo CONTRATANTE, nesse caso, não cabe mudança na prioridade pela CONTRATADA. Em qualquer caso, havendo reclassificação, a contagem de prazos para atendimento das requisições alteradas será reiniciada.

A contagem do **PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO** de uma requisição poderá ser interrompida quando fatores externos à competência contratual da CONTRATADA, devidamente justificado e comprovado, 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/ou suspender a contagem de prazos.

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.

Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenções na configuração do ambiente de infraestrutura (*hardware* e/ou *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 do CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA e, caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para aplicar os ajustes requeridos. 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.

Em nenhuma hipótese será admitida a alegação de isenção de responsabilidade como meio para protelar o atendimento de requisições ou burlar o cumprimento de prazos máximos de solução.

Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá **revisar fórmulas e parâmetros de cálculo** de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

#### 7.1 Tratamento de incidentes e manutenção da estabilidade e desempenho das soluções

Os níveis mínimos de serviço para atendimento a incidentes, com as respectivas classificações por severidade e prazos, são aqueles listados no **ANEXO 04** deste Suplemento Técnico.

São considerados exemplos de indisponibilidade as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com as soluções de *software* sustentadas (sem se limitar a): impossibilidade de conclusão de um fluxo principal e/ou secundário, dificuldades para concluir fluxos não essenciais do sistema, validações inconsistentes que resultem na corrupção de registros de dados em produção, inoperância de integrações externas essenciais à solução, integrações não-críticas inoperantes, ausência de parâmetros ou tabelas de domínio que impossibilitem o uso da solução, 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 em desconformidade com 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.

Havendo identificação, testagem, homologação e aplicação com sucesso de **solução de contorno** a contagem de Prazo Máximo de Solução poderá ser interrompida (solução do incidente). Porém, a CONTRATADA deverá dar sequência à análise de problema visando a identificar a causa raiz e aplicar ou recomendar (quando a responsabilidade pela aplicação não estiver em seu escopo de atuação) a solução definitiva.

#### 7.2 Atendimento a requisições de intervenções tempestivas ou pontuais

Os níveis mínimos de serviço para atendimento a incidentes, com as respectivas classificações por severidade e prazos, são aqueles listados no **ANEXO 05** deste Suplemento Técnico.

## 8 Aprovação

Visando garantir os princípios da melhoria contínua, aderência à evolução tecnológica e da evolução de maturidade do modelo de contratação, destacamos que esse **SUPLEMENTO TÉCNICO** possui conteúdo dinâmico - o pode implicar a revisão e/ou aprimoramento dos processos aqui definidos de acordo com a necessidade de ajustes e/ou incorporação de melhorias - observada a estrita adequação ao OBJETO do CONTRATO e a manutenção de seu núcleo. O dono do processo (STIC/MEC) é o responsável final por DEFINIR e APROVAR a INCLUSÃO e/ou ALTERAÇÃO e/ou EXCLUSÃO de processos e/ou perfis profissionais contidos no escopo desse documento

Quando a alteração implicar modificação direta e/ou indireta de quantitativos de unidades de serviço, a formalização dar-se-á por meio de ADITIVO CONTRATUAL – respeitados os limites estabelecidos na legislação vigente (art. 65 da Lei nº 8.666/1993).

**Brasília/DF, 29 de novembro de 2021.**

## ANEXO 01 COMPOSIÇÃO MÍNIMA DAS EQUIPES DEDICADAS DE SUSTENTAÇÃO: HUB SOLUÇÕES CRÍTICAS

Hub Soluções Críticas	Analista de Sustentação			Arquiteto de Software			Engenheiro de Software			Administrador de Dados			Analista de Qualidade/Testes		
Equipes:	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master
Equipe Dedicada SISU			1			1			1			1			1
Equipe Dedicada PROUNI			1			1			1			1			1
Equipe Dedicada FIES			1			1			1			1			1
Equipe Dedicada E-MEC		1			1			1	1			1		1	
Equipe Dedicada SIMEC+PDDE		1			1	1		2	1			1		1	
Equipe Dedicada SISTEC+PNP		1			1			2				1		1	
Qtde mínima de profissionais Por perfil e por nível:	0	3	3	0	3	4	0	5	5	0	0	6	0	3	3
	06 Analistas de Sustentação			07 Arquitetos de Software			10 Engenheiros de Software			06 Administradores de Dados			06 Analistas de Qualidade e Testes		
	35 Profissionais														

## ANEXO 02 COMPOSIÇÃO MÍNIMA DAS EQUIPES COMPARTILHADAS DE SUSTENTAÇÃO: HUB SOLUÇÕES CONVENCIONAIS

Hub Soluções Críticas	Analista de Sustentação			Arquiteto de Software			Engenheiro de Software			Administrador de Dados			Analista de Qualidade/Testes			Analista de Dados e BI		
Equipes:	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Pleno	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master
Equipe Compartilhada	1	1	1	2	2	1	10	5	2		3	1	1	1	1	-	-	-
	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Qtde mínima de profissionais por perfis e por nível:	1	2	1	2	2	1	08	5	2	-	4	1	1	1	1	-	1	-
	04 Analistas de Sustentação			05 Arquitetos de Software			15 Engenheiros de Software			5 Administradores de Dados			3 Analistas de Qualidade e Testes			1 Analistas de Dados e BI		
	33 Profissionais																	

## ANEXO 03 PERFIS PROFISSIONAIS: DESCRIÇÃO E REQUISITOS

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Administração de Dados (AD)</b> <b>SS-1.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Administração de Dados (AD)</b> <b>SS-1.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Administração de Dados (AD)</b> <b>SS-1.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Análise de Dados e Business Intelligence</b> <b>SS-2.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Análise de Dados e Business Intelligence</b> <b>SS-2.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Análise de Dados e Business Intelligence</b> <b>SS-2.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.



DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Análise de Qualidade e Testes de Software</b> <b>SS-3.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Análise de Qualidade e Testes de Software</b> <b>SS-3.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Análise de Qualidade e Testes de Software</b> <b>SS-3.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Analista de Sustentação de Software</b> <b>SS-4.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Sustentação de Software</b> <b>SS-4.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Analista de Sustentação de Software</b> <b>SS-4.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Arquiteto de Software</b> <b>SS-5.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Arquiteto de Software</b> <b>SS-5.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Arquiteto de Software</b> <b>SS-5.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

DESCRIÇÃO DO PERFIL		FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA		QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
PERFIL	SENIORIDADE	REQUISITO FORMAÇÃO PADRÃO	REQUISITO FORMAÇÃO ALTERNATIVO	REQUISITO EXPERIÊNCIA PADRÃO	REQUISITO EXPERIÊNCIA ALTERNATIVO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO PADRÃO	REQUISITO QUALIFICAÇÃO ALTERNATIVO
<b>Engenheiro de Software</b> <b>SS-6.A</b>	<b>Pleno</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>04 (quatro) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>01 (uma)</b> Certificação Profissional em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Software</b> <b>SS-6.B</b>	<b>Sênior</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>08 (oito) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>06 (seis) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>02 (duas)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>03 (três)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.
<b>Engenheiro de Software</b> <b>SS-6.C</b>	<b>Máster</b>	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>12 (doze) anos</b> em atividades na área de especialidade técnica de atuação.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos cumulativamente com</b> , no mínimo, <b>04 (quatro)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação e/ou em processos de Engenharia de Software com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, <b>06 (seis)</b> Certificações Profissionais em sua área de atuação e/ou em processos ágeis, emitida por entidade certificadora reconhecida.

## ANEXO 04 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO: INCIDENTES DE SUSTENTAÇÃO

NÍVEL DE SEVERIDADE	DEFINIÇÃO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO Lead Time			
		Hub Soluções Críticas		Hub Soluções Convencionais	
		Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
NÍVEL 1 Impacto Crítico	Erro, falha e/ou indisponibilidade com parada total ou parcial da solução, de componentes-chave e/ou do ambiente: erro grave com comprometimento da finalidade da aplicação (impossibilidade de execução e/ou comprometimento de fluxos e consultas, corrompimento de informações etc.) E/OU Perda grave de desempenho da solução (indisponibilidade total ou parcial) E/OU bloqueio à utilização de uma funcionalidade, sem alternativa de contorno (workaround) conhecido E/OU falhas que interrompem atividades/processos corporativos e impactam criticamente a organização (área, processo de negócio primário e/ou vasto grupo de usuários) E/OU outras requisições priorizadas pelo CONTRATANTE.	15 minutos corridos *	01 hora corrida *	30 minutos úteis	04 horas úteis
NÍVEL 2 Impacto Moderado	Erro, falha e/ou indisponibilidade sem paralisação da solução, de componentes-chave e/ou do ambiente: bloqueio da utilização de uma funcionalidade ou de parte importante de uma funcionalidade) e/ou degradação de sistema/serviço, podendo ser aplicada uma solução contorno (workaround) conhecida E/OU incidentes que causam interferência em atividades/processos corporativos e impactam moderadamente a organização (área, processo de negócio e/ou grupo de usuários).	30 minutos corridos*	04 horas corridas *	01 hora útil	07 horas úteis
NÍVEL 3 Impacto Mínimo	Erro, falha, indisponibilidade da solução e/ou do ambiente sem gravidade: não impacta funcionalidade e/ou disponibilidade do sistema/serviço (problemas pontuais na aplicação, tais aparência da funcionalidade etc.), há maneiras conhecidas de contorno o problema e gera baixo impacto à organização e/ou a grupos de usuários.	01 hora corrida	07 horas corridas	02 horas úteis	14 horas úteis
(*) Durante os ciclos sazonais (janelas de inscrição para instituições e estudantes) dos processos seletivos dos Programas SISU, PROUNI e FIES que compõe o rol de soluções críticas, e exclusivamente para essas soluções, o Prazo Máximo de Solução para os níveis de severidade 1 e 2 será reduzido em 50% (cinquenta por cento).					

## ANEXO 05 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO: REQUISIÇÕES DE SUSTENTAÇÃO

NÍVEL DE SEVERIDADE	DEFINIÇÃO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO Lead Time			
		Hub Soluções Críticas		Hub Soluções Convencionais	
		Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
NÍVEL 1 Impacto Crítico	Solicitações/requisições de atendimento ao usuário e/ou ao gestor/gerente de soluções, incluindo notas técnicas e apoio técnico e/ou análises que impactem tomada de decisões.	30 minutos corridos *	04 horas corridas *	01 hora útil	23 horas úteis
NÍVEL 2 Impacto Moderado	Solicitações/requisições que tratem de produção de documentação técnica e/ou migração de dados e/ou migração de ambientes e/ou geração de massa de dados e/ou produção de scripts de bancos de dados.	30 minutos corridos *	08 horas corridas *	01 hora útil	47 horas úteis
NÍVEL 3 Impacto Mínimo	Solicitações/requisições que tratem de intervenções perfectivas e/ou cosméticas e/ou preventivas e/ou alteração de componentes arquiteturais	01 hora corrida	23 horas corridas	01 hora útil	71 horas úteis
(*) Durante os ciclos sazonais (janelas de inscrição para instituições e estudantes) dos processos seletivos dos Programas SISU, PROUNI e FIES que compõe o rol de soluções críticas, e exclusivamente para essas soluções, o Prazo Máximo de Solução para os níveis de severidade 1 e 2 será reduzido em 50% (cinquenta por cento).					

## ANEXO 06 ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Índice de Produtividade do Serviço de Sustentação (iNS-SS.01)		
OBJETIVO:	Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender as demandas (requisições e incidentes) do serviço de sustentação de aplicações de software, de acordo com os prazos e condições contratadas – considerando a divisão por criticidade das soluções e os níveis de classificação das solicitações.	
APLICAÇÃO:	Serviço de Sustentação de Sistemas (GRUPO 2)	
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o período de faturamento.	
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil	
FÓRMULA:	iNS-SS.01 = $[(\sum \text{Solicitações atendidas no prazo} \times 100) / \sum \text{Total de solicitações recebidas}]$ , por período de faturamento, calculado por ambiente e por parâmetro.	
PARÂMETROS E METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CRÍTICO (HUB SOLUÇÕES CRÍTICAS)		
A - PARA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B - PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C - PARA NÍVEL 1 (Impacto Mínimo)
iNS-SS.1 ≥ 99,5%	iNS-SS.1 ≥ 99,0%	iNS-SS.1 ≥ 97,5%
Atender, no mínimo, 99,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no ANEXO 04 e ANEXO 05.	Atender, no mínimo, 99% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “média” dentro dos prazos estabelecidos no ANEXO 04 e ANEXO 05.	Atender, no mínimo, 97,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “baixa” dentro dos prazos estabelecidos no ANEXO 04 e ANEXO 05.
AJUSTE: 3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 1,5% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,6% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.
PARÂMETROS E METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CONVENCIONAL (HUB SOLUÇÕES CONVENCIONAIS)		
A - PARA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B - PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C - PARA NÍVEL 1 (Impacto Mínimo)
iNS-SS.1 ≥ 95,0%	iNS-SS.1 ≥ 92,5%	iNS-SS.1 ≥ 90,0%
Atender, no mínimo, 99,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no ANEXO 04 e ANEXO 05.	Atender, no mínimo, 92,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no ANEXO 04 e ANEXO 05.	Atender, no mínimo, 90,0% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no ANEXO 04 e ANEXO 05.
AJUSTE: 0,3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,2% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,15% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.
Aplicação de Advertência: Caso o resultado do iNS-SS.1 seja ≤ 90% 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 e/ou nas demais situações previstas.		



## ANEXO 07 ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Índice de Qualidade do Serviço de Sustentação (INS-SS.02)		
OBJETIVO:	Avaliar o nível de qualidade da atuação da CONTRATADA no atendimento das demandas (requisições e incidentes) do serviço de sustentação de aplicações de software, de acordo com as condições contratadas – considerando a divisão por criticidade das soluções e os níveis de classificação das solicitações.	
APLICAÇÃO:	Serviço de Sustentação de Sistemas (GRUPO 2)	
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o período de faturamento.	
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil	
FÓRMULA:	iNS-SS.2 = $[(\sum \text{Demandas homologadas} \times 100) / \sum \text{Demandas atendidas}]$ , por período de faturamento, calculado por ambiente e por parâmetro.	
PARÂMETROS E METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CRÍTICO (HUB SOLUÇÕES CRÍTICAS)		
A - PARA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B - PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C - PARA NÍVEL 1 (Impacto Mínimo)
iNS-SS.2 ≥ 99,5%	iNS-SS.2 ≥ 99,0%	iNS-SS.2 ≥ 97,5%
Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação.	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação.	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação.
AJUSTE: 3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 1,5% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,6% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.
PARÂMETROS E METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CONVENCIONAL (HUB SOLUÇÕES CONVENCIONAIS)		
A - PARA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B - PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C - PARA NÍVEL 1 (Impacto Mínimo)
iNS-SS.2 ≥ 95,0%	iNS-SS.2 ≥ 92,5%	iNS-SS.2 ≥ 90,0%
Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação.	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação.	Para as demandas (incidentes e requisições) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa”, a Contratada deve atingir, no mínimo, 99,5% de aceitação/homologação.
AJUSTE: 0,3% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,2% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,15% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.
Aplicação de Advertência: Caso o resultado do iNS-SS.2 seja ≤ 90% 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 e/ou nas demais situações previstas.		

## ANEXO 08 ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Índice de Qualidade do Serviço de Sustentação (INS-SS.03)		
OBJETIVO:	Avaliar o nível de eficiência da atuação da CONTRATADA no atendimento das demandas de incidentes do serviço de sustentação de aplicações de software, de acordo com as condições contratadas – considerando a divisão por criticidade das soluções e os níveis de classificação das solicitações, considerando o nível de reabertura de incidentes no prazo de até 7 (sete) dias após sua conclusão (solução).	
APLICAÇÃO:	Serviço de Sustentação de Sistemas (GRUPO 2)	
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o período de faturamento.	
FONTE:	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil	
FÓRMULA:	iNS-SS.3 = $[(\sum \text{Incidentes reabertos} \times 100) / \sum \text{Incidentes atendidos}]$ , por período de faturamento, calculado por ambiente e por parâmetro	
PARÂMETROS E METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CRÍTICO (HUB SOLUÇÕES CRÍTICAS)		
A - PARA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B - PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C - PARA NÍVEL 1 (Impacto Mínimo)
iNS-SS.3 ≤ 1,0%	iNS-SS.3 ≤ 2,0%	iNS-SS.3 ≤ 3,0%
Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta” (severidade 1), a Contratada deve registrar, no máximo, 1,0% de reabertura de demandas (incidentes).	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média” (severidade 2), a Contratada deve registrar, no máximo, 1,5% de reabertura de demandas (incidentes).	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa” (severidade 3), a Contratada deve registrar, no máximo, 3,0% de reabertura de demandas (incidentes).
AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.
PARÂMETROS E METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CONVENCIONAL (HUB SOLUÇÕES CONVENCIONAIS)		
A - PARA NÍVEL 1 (Impacto Crítico)	B - PARA NÍVEL 2 (Impacto Moderado)	C - PARA NÍVEL 1 (Impacto Mínimo)
iNS-SS.3 ≤ 2,5%	iNS-SS.3 ≤ 5,0%	iNS-SS.3 ≤ 10,0%
Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “alta” (severidade 1), a Contratada deve registrar, no máximo, 2,0% de reabertura de demandas.	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “média” (severidade 2), a Contratada deve registrar, no máximo, 3,0% de reabertura de demandas.	Para as demandas (incidentes) atendidas, classificadas como prioridade/criticidade “baixa” (severidade 3), a Contratada deve registrar, no máximo, 5,0% de reabertura de demandas.
AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.	AJUSTE: 0,10% de redução/glosa a cada 0,10 pontos (um décimo) fora da meta.
Aplicação de Advertência: Caso o resultado do iNS-SS.3 seja ≥ 15% 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 e/ou nas demais situações previstas.		