

# SUPLEMENTO TÉCNICO II

Serviços técnicos em  
**sustentação**  
de aplicações de software

Ministério da Educação

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Brasília/DF, 6 de setembro 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.....	2
<b>3</b>	<b>Requisitos e especificações .....</b>	<b>3</b>
3.1	Requisitos de negócio .....	3
3.2	Requisitos técnicos .....	4
3.3	Requisitos de arquitetura tecnológica .....	5
3.4	Requisitos temporais, de projeto e de implementação .....	6
3.5	Requisitos de garantia e de manutenção .....	6
3.6	Requisitos de experiência profissional, formação da equipe e capacitação .....	6
3.7	Requisitos de segurança da informação .....	7
3.8	Requisitos legais, sociais e ambientais .....	7
3.9	Requisitos de responsabilidade empresarial .....	7
3.10	Requisitos de caráter geral.....	8
<b>4</b>	<b>Métrica de serviço .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>CrITÉrios de composiÇão e classificaÇão dos hubs de serviÇo e pods de equipes .....</b>	<b>9</b>
5.1	ComposiÇão do hub de soluÇoes crÍticas.....	9
5.2	ComposiÇão do hub de soluÇoes convencionais .....	10
5.3	Do Gerente TÍcnico de SustentaÇão .....	11
5.4	Listagem e requisitos mÍnimos dos perfis profissionais .....	11
5.5	Fluxos e procedimentos de avaliaÇão de perfis/equipes profissionais.....	12
5.5.1	Da comprovaÇão dos requisitos de formaÇão educacional dos perfis profissionais .....	12
5.5.2	Da comprovaÇão dos requisitos de experiÍncia e qualificaÇão tÍcnica .....	12
5.5.3	Dos prazos para apresentaÇão de equipes profissionais .....	13
5.5.4	Da substituiÇão e/ou reposiÇão de profissionais .....	13
5.5.5	Da capacitaÇão contÍnua da equipe tÍcnica da Contratada .....	14
5.5.6	Dos parÍmetros de remuneraÇão dos perfis profissionais.....	14
<b>6</b>	<b>Processo de sustentaÇão de software .....</b>	<b>14</b>
6.1	Da gestão e do monitoramento das atividades de sustentaÇão .....	14
<b>7</b>	<b>NÍveis mÍnimos de serviÇo e crÍterios de avaliaÇão de resultados .....</b>	<b>14</b>
7.1	Tratamento de incidentes e manutenÇão da estabilidade e desempenho das soluÇoes .....	15
7.2	Atendimento a requisitoes de intervenÇoes tempestivas ou pontuais.....	16
<b>8</b>	<b>AprovaÇão .....</b>	<b>17</b>

ANEXO 01	Composição mínima das equipes dedicadas de sustentação: Hub Soluções Críticas .....	18
ANEXO 02	Composição mínima das equipes compartilhadas de sustentação: Hub Soluções Convencionais .....	19
ANEXO 03	Perfis profissionais: Descrição e requisitos .....	20
ANEXO 04	Índice de Produtividade do Serviço de Sustentação.....	27
ANEXO 05	Índice de Qualidade do Serviço de Sustentação .....	28



## 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
V1	Versão inicial aprovada pela STIC/MEC	06.09.2021

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 na 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 <i>Glossary</i> ).
PRODUTO (ENTREGÁVEL)	Qualquer produto ou serviço de trabalho único e verificável que uma parte concordou em entregar (BABOK <i>Guide Glossary</i> ) 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 <i>Glossary</i> ).
HUB DE SOLUÇÕES	Conjunto de soluções de software classificadas segundo critérios definidos, tais como soluções críticas e soluções não-críticas. Um hub é composto por um ou mais pods (torres) de serviço.
PODS DE SERVIÇO	Núcleos (torres) de serviço estruturados de acordo com o formato de execução e aglutinados por solução, ambiente e/ou linguagem de programação, atendidos por uma equipe dedicada.
CATÁLOGO DE PERFIS 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<sup>1</sup></b> 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 de padrão** de expediente no ambiente do CONTRATANTE é de **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 às 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.

### 3 Requisitos e especificações

#### 3.1 Requisitos de negócio

REQUISITOS DE NEGÓCIO	
3.1.1	Os serviços técnicos em 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 desempenho dessas soluções – estando também incluídas nesse escopo as atividades de monitoração e de intervenções técnicas tempestivas e/ou pontuais de caráter corretivo, preventivo, perfectivo, atendimento técnico-operacional aos usuários.
3.1.2	As atividades de manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho devem atender aos seguintes requisitos de negócio (sem se limitar a): <ul style="list-style-type: none"><li>Intervenção Corretiva: correção de defeitos identificados nas soluções de <i>software</i> em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação;</li><li>Análise e solução de incidentes, abrangendo as atividades de análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos da solução de software em ambiente de produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento da aplicação e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução;</li><li>Monitoramento contínuo, compreendendo: implantação e utilização de aplicativos de monitoramento contínuo 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;</li><li>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;</li></ul>

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

- Operação de soluções de *software*, consistindo na execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo sistema em função de suas regras de negócio, forma de construção ou atendimento a demandas judiciais;
- 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):

- 3.1.3
- 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;
  - 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 de tempo 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 de documentação técnica;
  - Suporte técnico-operacional ao usuário: suporte de terceiro nível, de acordo com a definição de hierarquia de suporte em ambientes corporativos;
  - 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 sistemas do MEC;
  - Análise e adequação de sistema para migração de ambiente de infraestrutura, seja na nuvem, *on premise* ou híbrido;
  - Apoio à implantação de sistema: apoio ao processo de implantação de uma nova versão do sistema por profissional que tenha conhecimento negocial e técnico do sistema com o objetivo de evitar ou minimizar problemas na implantação, bem como realização de testes mínimos que garantam a continuidade de operação do sistema;
  - 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.

## 3.2 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, adotar as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário, reencaminhará o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA.
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 <b>LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO</b> , utilizando <b>link seguro ponto-a-ponto</b> , implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do <i>link</i> 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 (vide item xxx). 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

<b>REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA</b>	
3.3.1	O CONTRATANTE manterá autoridade, discricção 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, discricção 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, 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.

### 3.4 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, discricção 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.

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 ultrapasse 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) 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

### 3.9 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 denunciantes de boa-fé”.

### 3.10 Requisitos de caráter geral

#### 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

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:

$$\text{Faturamento}_{\text{mensal}} = \{[(PMM) - \text{Ajuste}_{\text{NMS}}] \times FDC\}$$

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

**PMM:** Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO para o ITEM 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 quadrimestral da Contratada na execução do Contrato.

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:

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

**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 ciclo 3:** Valor retido na fatura do ciclo 3

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

As metas de níveis mínimos de serviço estão descritas no. Enquanto que os critérios, regras e metas para avaliação do **Fator de Desempenho da Contratada** estão detalhados no **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	PODs	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. 18). 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 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:

- a) 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
- b) 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	PODs	SOLUÇÕES COBERTAS	EQUIPES
B	Soluções Convencionais	Equipe Compartilhada Soluções Convencionais Grupo composto por todas as soluções, módulos, submódulos e processos que integram a base classificada como <b>soluções convencionais</b> (não cobertas pelo hub de soluções críticas) – incluindo portais e aplicativos mobile.	01 Equipe
		Equipe Compartilhada BI e Analytics Grupo composto por todas as soluções, painéis e processos de business intelligence e analytics que integram a base classificada como <b>soluções convencionais</b> (não cobertas pelo hub de soluções críticas).	01 Equipe

A composição mínima das **equipes compartilhadas**, por perfis profissionais, para os pods/torres de serviço do hub de soluções convencionais é apresentada no **ANEXO 02** (p.19). A composição mínima não reflete necessariamente a quantidade mínima de profissionais que a CONTRATADA deverá prover para a execução dos serviços – isso porque esse requisito deve ser avaliado em conjunto com o de cobertura e disponibilidade dos serviços.

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

- a) 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;
- b) 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;
- c) Os profissionais alocados em equipes de sustentação compartilhadas poderão atuar de forma transversal em outras equipes (inclusive as dedicadas), conforme necessidade, em virtude de picos de demandas e/ou normalização de situações críticas; e
- d) Visando proporcionar melhor dinâmica de trabalho, as equipes compartilhadas poderão ser organizadas em subgrupos, conforme linguagens e/ou áreas de negócios, por exemplo.

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 desenvolvimento.	Experiência profissional de, no mínimo, <b>10 (dez) anos</b> em atividades de engenharia de software <b>cumulativamente com</b> Certificação profissional Scrum Master Profissional [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>1</b>	<b>Analista de Sustentação</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>2</b>	<b>Arquiteto de Software</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>3</b>	<b>Engenheiro/Desenvolvedor</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>4</b>	<b>Administrador de Dados</b>	Pleno
		Sênior
		Master
<b>5</b>	<b>Analista de Testes e Qualidade</b>	Pleno
		Sênior
		Master

PERFIL PROFISSIONAL		NÍVEIS DE SENIORIDADE
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>2</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.

### 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**:

- 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;

<sup>2</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.



- 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.

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, 15 (quinze) 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 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.

### 5.5.5 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.

### 5.5.6 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.

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

- A **urgência** com que as mesmas devem ser resolvidas, de acordo com a respectiva classificação da solução de software;
- O **impacto** que o não atendimento pode causar ao negócio; e
- 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 **PRAZO DE TRIAGEM** 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. **PRAZO 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 prioridade.

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

- Eventuais prazos de triagem interna de requisições após seu recebimento pela CONTRATADA estão computados dentro do tempo máximo de solução;
- 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 devem ser considerados em horas corridas, 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 será interrompida quando fatores externos à competência contratual da CONTRATADA de domínio do CONTRATANTE impeçam o avanço da execução. Nesses casos, a CONTRATADA deve comunicar, registrar e documentar (prover evidências) formalmente as restrições/impedimentos – cabendo exclusivamente ao CONTRATANTE decidir sobre as justificativas e suspender a contagem de prazos.

Os prazos 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.

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

NÍVEL	PRIORIDADE (CRITICIDADE)	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	
			Soluções Críticas	Soluções Convencionais
1	ALTA	Erro/falha/indisponibilidade com parada total da solução e/ou do ambiente: erro grave com comprometimento da finalidade da aplicação (impossibilidade ou comprometimento de fluxos, consultas, etc.). Perda grave de desempenho da solução (indisponibilidade total ou parcial). Erro/falha/indisponibilidade sem paralisação da solução e/ou do ambiente: bloqueia a utilização de uma funcionalidade, sem alternativa de utilização de um contorno ( <i>workaround</i> ) conhecido e/ou outras requisições priorizadas pelo CONTRATANTE.	Em até 01 hora corridas	Em até 04 horas úteis
2	MÉDIA	Erro/falha/indisponibilidade sem paralisação da solução e/ou do ambiente: boqueia a utilização de uma funcionalidade, porém a funcionalidade pode ser usada por meio da utilização de um contorno ( <i>workaround</i> ) conhecido.	Em até 03 horas corridas	Em até 08 horas úteis
3	BAIXA	Erro/falha/indisponibilidade da solução e/ou do ambiente sem gravidade: não impacta funcionalidade e/ou disponibilidade (problemas pontuais na aplicação, tais como problemas de cores, texto, imagens, layout, etc).	Em até 06 horas corridas	Em até 16 horas úteis

São considerados exemplos de indisponibilidades 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, dificuldades para concluir fluxos não essenciais do sistema, validações inconsistentes que resultem na corrupção de múltiplos registros de dados em produção, inoperância de integrações externas essenciais ao sistema, integrações não-críticas inoperantes, ausência de parâmetros ou tabelas de domínio que impossibilitem o uso do sistema, divergência de regra de negócio em relação à especificação, que impossibilite o uso do sistema, performance ou tempo de resposta em nível que impossibilite

o uso do sistema ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas usuárias e demais casos de indisponibilidade que comprometam as soluções de software implantadas nos ambientes de produção.

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

NÍVEL	PRIORIDADE (CRITICIDADE)	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	
			Ambiente Crítico	Ambiente Convencional
1	ALTA	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.	Em até 06 horas corridas	Em até 24 horas úteis
2	MÉDIA	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.	Em até 12 horas corridas	Em até 48 horas úteis
3	BAIXA	Solicitações/requisições que tratem de intervenções perfectivas e/ou cosméticas e/ou preventivas e/ou alteração de componentes arquiteturais	Em até 24 horas corridas	Em até 72 horas úteis

## 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, 6 de setembro de 2021.**

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

Soluções Críticas	Analista de Sustentação			Arquiteto de Software			Engenheiro/Desenvolvedor			Administrador de Dados			Analista de Testes/Qualidade		
	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master
Equipe Dedicada SISU			01			01			01			01			01
Equipe Dedicada PROUNI			01			01			01			01			01
Equipe Dedicada FIES			01			01			01			01			01
Equipe Dedicada E-MEC	01				01		01	01	01			01		01	
Equipe Dedicada SIMEC+PDDE	03				03			04	01		02	01		01	
Equipe Dedicada SISTEC+PNP	01				01			01				01		01	
Subtotal por nível	05	-	03	-	05	03	01	06	05	-	02	06	-	03	03
Total por Perfil	08 Analistas de Sustentação			08 Arquitetos de Software			12 Engenheiros/Desenvolvedor			08 Administradores de Dados			06 Analista de Testes/Qualidade		

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

Soluções Convencionais	Analista de Sustentação			Arquiteto de Software			Engenheiro/Desenvolvedor			Administrador de Dados			Analista de Testes/Qualidade		
	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master
<b>Equipe Compartilhada Soluções Convencionais</b>	04	01	-	-	04	-	13	02	01	-	04	-	01	01	-
Subtotal por nível	04	01			04		13	02	01		04		01	01	
Total por Perfil	5 Analistas de Sustentação			4 Arquitetos de Software			6 Engenheiros/Desenvolvedores			04 Administradores de Dados			02 Analistas Testes/Qualidade		

Soluções Convencionais	Analista de Sustentação			Analista de Dados e BI			Administrador de Dados		
	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master	Pleno	Sênior	Master
<b>Equipe Compartilhada BI e Analytics</b>	01				01			01	
Subtotal por nível	01				01			01	
Total por Perfil	1 Analista de Sustentação			1 Analista de Dados e BI			01 Administrador de Dados		

## 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>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>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>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>Análise de Dados e Business Intelligence</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>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>Análise de Dados e Business Intelligence</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>Análise de Testes de Software</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 Testes de Software</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>Análise de Testes de Software</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 Sustentação de Sistemas</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 Sistemas</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 Sustentação de Sistemas</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>Arquitetura de Software</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>Arquitetura de Software</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.

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
Arquitetura de Software	Pleno	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) Certificação Profissional</b> 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.
Engenharia/Desenvolvimento de Software	Sênior	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) Certificações Profissionais</b> 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.
Engenharia/Desenvolvimento de Software	Master	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) Certificações Profissionais</b> 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>Engenharia/Desenvolvimento de Software</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.

## ANEXO 04 ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Índice de Produtividade do Serviço de Sustentação (iNS-SS.01)			
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>APLICAÇÃO:</b>	Serviço de Sustentação de Sistemas (GRUPO 2)		
<b>PERIODICIDADE:</b>	Por PORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o período de faturamento.		
<b>FONTE:</b>	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil		
<b>FÓRMULA:</b>	$iNS-SS.01 = \left[ \frac{\sum \text{Solicitações atendidas no prazo} \times 100}{\sum \text{Total de solicitações recebidas}} \right]$ calculado por ambiente e por parâmetro		
<b>PARÂMETROS</b>	<b>METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CRÍTICO</b>		
	PARA DEMANDAS DO TIPO “ALTA”	PARA DEMANDAS DO TIPO “MÉDIA”:	PARA DEMANDAS DO TIPO “BAIXA”:
	<b>iNS-SS.1 ≥ 99,5%</b>	<b>iNS-SS.1 ≥ 99,0%</b>	<b>iNS-SS.1 ≥ 97,5%</b>
	Atender, no mínimo, 99,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no <b>item 6</b> .	Atender, no mínimo, 99% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “média” dentro dos prazos estabelecidos no <b>item 6</b> .	Atender, no mínimo, 97,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “baixa” dentro dos prazos estabelecidos no <b>item 6</b> .
	<b>AJUSTE: 1,00% (um ponto percentual) de redução/glosa a cada 0,10% (um décimo percentual) fora da meta, por parâmetro.</b>		
	<b>METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CONVENCIONAL</b>		
	PARA DEMANDAS DO TIPO “ALTA”	PARA DEMANDAS DO TIPO “MÉDIA”	PARA DEMANDAS DO TIPO “BAIXA”
	<b>iNS-SS.1 ≥ 95,0%</b>	<b>iNS-SS.1 ≥ 92,5%</b>	<b>iNS-SS.1 ≥ 90,0%</b>
	Atender, no mínimo, 99,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no <b>item 6</b> .	Atender, no mínimo, 92,5% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no <b>item 6</b> .	Atender, no mínimo, 90,0% das demandas de incidentes e requisições classificadas como prioridade/criticidade “alta” dentro dos prazos estabelecidos no <b>item 6</b> .
	<b>AJUSTE: 0,50% (meio ponto percentual) de redução/glosa a cada 0,10% (um décimo percentual) fora da meta, por parâmetro.</b>		
<b>Aplicação de Advertência:</b> Caso o resultado do <b>iNS-SS.1</b> seja <b>≤ 90%</b> 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 05 ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Índice de Qualidade do Serviço de Sustentação (INS-SS.02)			
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>APLICAÇÃO:</b>	Serviço de Sustentação de Sistemas (GRUPO 2)		
<b>PERIODICIDADE:</b>	Por PORDEM DE SERVIÇO, de acordo com o período de faturamento.		
<b>FONTE:</b>	Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil		
<b>FÓRMULA:</b>	$iNS-SS.2 = [(\sum \text{Solicitações atendidas no prazo} \times 100) / \sum \text{Total de solicitações recebidas}]$ calculado por ambiente e por parâmetro		
<b>PARÂMETROS</b>	<b>METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CRÍTICO</b>		
	PARA DEMANDAS DO TIPO “ALTA”	PARA DEMANDAS DO TIPO “MÉDIA”:	PARA DEMANDAS DO TIPO “BAIXA”:
	<b>iNS-SS.2 ≥ 99,5%</b>	<b>iNS-SS.2 ≥ 99,0%</b>	<b>iNS-SS.2 ≥ 97,5%</b>
	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.
	<b>AJUSTE: 1,00% (um ponto percentual) de redução/glosa a cada 0,10% (um décimo percentual) fora da meta, por parâmetro.</b>		
	<b>METAS – AMBIENTE CORPORATIVO CONVENCIONAL</b>		
	PARA DEMANDAS DO TIPO “ALTA”	PARA DEMANDAS DO TIPO “MÉDIA”	PARA DEMANDAS DO TIPO “BAIXA”
	<b>iNS-SS.2 ≥ 95,0%</b>	<b>iNS-SS.2 ≥ 92,5%</b>	<b>iNS-SS.2 ≥ 90,0%</b>
	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.
	<b>AJUSTE: 0,50% (meio ponto percentual) de redução/glosa a cada 0,10% (um décimo percentual) fora da meta, por parâmetro.</b>		
<b>Aplicação de Advertência:</b> Caso o resultado do iNS-SS.2 seja $\leq 90\%$ 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.			