

TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE DEMANDANTE: Departamento de Soluções e Governança de TI – DSGO

1 DO OBJETO

LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para solução de mensageria para envio das obrigações referentes ao e-Social para o Governo Federal, na modalidade Software como Serviço (*Software as a Service – SaaS*)

O objeto deste Termo de Referência é composto pelos seguintes subitens, cujas especificações técnicas são apresentadas neste documento:

1.1

1.1.1

Subitem	Descrição do Item	Quantidade Máxima / Métrica	Métrica
S1	Licenciamento da solução para 3 usuários	1	Custo Fixo.
S2	Serviço de implantação da solução	1	Custo fixo para parametrização e eventual customização da ferramenta
S3	Treinamento inicial dos usuários	1	Custo fixo para o escopo e quantidade de usuários / turmas definidos
S4	Suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versões.	Até 60	Custo Mensal.

2 DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1

2.1.1 Resultados e benefícios a serem alcançados:

2.1.2 Adimplência das obrigações legais da Finep referentes ao e-social;

2.1.3 Evoluir e manter sem falhas, pelo maior tempo possível, os ambientes e aplicação para suporte ao envio dos eventos do e-social;

2.1.4

2.2 Racionalização dos investimentos, melhorando a relação custo x benefício da solução;

2.2.1

Melhoria da gestão do contrato e do atendimento às unidades com processos apoiados pela solução.

Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

A presente contratação está alinhada à Estratégia de longo prazo e Plano de Negócios 2022 através do OE 09 - Aprimorar as práticas de gestão e infraestrutura tecnológica para atender às necessidades da estratégia; ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI através dos objetivos estratégicos "OE TI 04 - Disponibilizar a infraestrutura tecnológica adequada para suportar os processos de negócio da Finep, aprimorando sua confiabilidade e em linha com as tendências de mercado", e; "OE TI 07 - Zelar pela continuidade de negócios e disponibilidade dos serviços de informação"; e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2022-2024, linha de ação PS.5 - Manter soluções de TI que suportam o negócio.

2.3

2.3.1

3.1

3.1.1

Parcelamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC

A estratégia de parcelamento da solução consiste na divisão em subitens, com métricas adequadas para cada um e estratégias de pagamento vinculadas a realização e aceite dos serviços, conforme definido neste documento.

3 DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONSIDERAÇÕES GERAIS

As soluções, produtos e artefatos entregues pela CONTRATADA na execução dos serviços deverão atender integralmente aos requisitos gerais descritos no presente Termo de Referência e seus anexos, além de requisitos específicos próprios de cada demanda.

O atendimento de todos os subitens inclui apoio nas ações de governança, incluindo, mas não se limitando a:

- 3.1.2.1 Realizar gestão de conhecimento acerca das ações realizadas, através do preenchimento ou atualização de base de conhecimento e da documentação;
- 3.1.2.2 Realizar gestão de mudança.

REQUISITOS FUNCIONAIS

3.1.2 SUBITEM S1 - SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO.

3.2.1.1 Cessão de direito de uso de solução para suporte ao envio das obrigações do e-social para o Governo.

3.2.1.1.1 A cessão deve considerar até 1 CPNJ Matriz e 5 CNPJs Filiais e 3 usuários ativos, com possibilidade de substituição ilimitada; e processar o envio de informações entre 696 e 845 profissionais.

3.2

3.2.1

3.2.1.2 Caso a solução seja SaaS, o serviço deve utilizar provedor de hospedagem em território nacional, com disponibilidade de recursos para a utilização adequada da solução pelo quantitativo de usuários previstos, bem como armazenamento de arquivos e informações de eventos enviados, além de integrações de informações através de interfaces definidas nos requisitos não funcionais.

3.2.1.2.1 Devem ser disponibilizados, no mínimo, um ambiente não produtivo e um ambiente produtivo, de modo a viabilizar realização de homologação de projetos e futuras alterações de layout e eventos da obrigação legal solicitados pelo governo.

3.2.1.2.2 O custo de disponibilidade de infraestrutura deve ser contabilizado junto com a assinatura do serviço.

3.2.1.3 A solução deve atender aos seguintes requisitos:

3.2.1.3.1 Suportar o envio, no mínimo, dos seguintes eventos do e-social¹, bem como outros que venham a ser exigidos pelo governo:

3.2.1.3.1.1 S-1000 - Informações do Empregador/Contribuinte/Órgão Público;

3.2.1.3.1.2 S-1005 -Tabela de Estabelecimentos;

3.2.1.3.1.3 S-1010 - Tabela de Rubricas;

3.2.1.3.1.4 S-1020 - Tabela de Lotações;

3.2.1.3.1.5 S-1070 - Tabela de Processos Administrativos/Judiciais;

3.2.1.3.1.6 S-1200 - Remuneração do Trabalhador – funcionários, dirigentes, cargos em comissão e profissionais autônomos;

3.2.1.3.1.7 S-1202 - Remuneração de servidor vinculado a Regime Próprio de Previdência Social – RPPS;

3.2.1.3.1.8 S-1210 - Pagamentos de Rendimentos do Trabalho – funcionários, dirigentes, cargos em comissão e profissionais autônomos;

3.2.1.3.1.9 S-1298 - Reabertura;

3.2.1.3.1.10 S-1299- Fechamento;

3.2.1.3.1.11 S-2190 - Registro Preliminar de Trabalhador;

3.2.1.3.1.12 S-2200 - Admissão de Trabalhador;

3.2.1.3.1.13 S-2205 - Alteração de Dados Cadastrais do Trabalhador;

3.2.1.3.1.14 S-2206 - Alteração de Contrato de Trabalho;

3.2.1.3.1.15 S-2210 – Comunicação de Acidente de Trabalho;

3.2.1.3.1.16 S-2220 – Monitoramento da Saúde do Trabalhador;

¹ Documentação técnica disponível em <https://www.gov.br/esocial/pt-br/documentacao-tecnica>. Acesso em 15/02/2022

- 3.2.1.3.1.17 S-2230 – Afastamento Temporário;
- 3.2.1.3.1.18 S-2231 – Cessão/Exercício em outro Órgão;
- 3.2.1.3.1.19 S-2240 – Condições Ambientais do Trabalho - Agentes Nocivos;
- 3.2.1.3.1.20 S-2298 - Reintegração;
- 3.2.1.3.1.21 S-2299 – Desligamento;
- 3.2.1.3.1.22 S-2300 - Trabalhador Sem Vínculo de Emprego/Estatutário – Início;
- 3.2.1.3.1.23 S-2306 - Trabalhador Sem Vínculo de Emprego - Alt. Contratual;
- 3.2.1.3.1.24 S-2399 - Trabalhador Sem Vínculo de Emprego – Término;S-3000 - Exclusão de Eventos;
- 3.2.1.3.1.25 S-2500 – Processo Trabalhista;
- 3.2.1.3.1.26 S-2501 – Informações de Tributos Decorrentes de Processos Trabalhistas;
- 3.2.1.3.1.27 S-2500 – Processo Trabalhista;
- 3.2.1.3.1.28 S-3500 – Exclusão de Eventos – Processos Trabalhistas;
- 3.2.1.3.1.29 S-5002 – Imposto de Renda Retido na Fonte;
- 3.2.1.3.1.30 S-5003 - Informações do FGTS por Trabalhador;
- 3.2.1.3.1.31 S-5011 - Informações das contribuições sociais consolidadas por contribuinte;
- 3.2.1.3.1.32 S-5013 - Informações do FGTS consolidadas por contribuinte.
- 3.2.1.3.1.33 S-5501 – Informações Consolidadas de Tributos Decorrentes de Processo Trabalhista;
- 3.2.1.3.2 Permitir envio de eventos em lote para o governo.
- 3.2.1.3.3 Obter retorno do envio e processamento pelo governo.
- 3.2.1.3.4 Organizar a ordem de envio dos eventos, seguindo os pré-requisitos definidos pelo governo.
- 3.2.1.3.5 Permitir geração de eventos a partir da solução.
- 3.2.1.3.6 Permitir integração via arquivo texto ou csv.
- 3.2.1.3.7 Realizar a validação dos arquivos XML com os eventos antes do envio ao governo, conforme regras da documentação técnica de cada evento.
- 3.2.1.3.8 Permitir realização de busca na ferramenta e exibir no resultado da consulta, no mínimo, através de informações de matrícula, CPF, Status do Evento e Número do Protocolo.
- 3.2.1.3.9 Permitir geração de relatórios gerenciais, com possibilidade de customização pelo usuário.
- 3.2.1.3.10 Emitir alertas para o usuário quando da ocorrência de erros de validação e de transmissão para o governo.
- 3.2.1.3.11 Disponibilizar documentação técnica para configuração, bem como manuais de usuário com orientações para utilização adequada do software.
 - 3.2.1.3.11.1 A atualização desta documentação deve ocorrer sempre que forem lançadas novas versões do produto, seja por alteração das obrigações legais ou por novas funcionalidades disponibilizadas.
- 3.2.1.3.12 Permitir a configuração do uso de certificados digitais e-CPNJ A1 para assinatura dos documentos a serem tramitados para o governo, conforme especificações técnicas do governo.
- 3.2.1.3.13 Possibilitar a gestão de usuários e acessos à solução, através de funcionalidade para conceder, alterar ou remover acessos, com base nos perfis de acesso previamente definidos, que incluem no mínimo:
 - 3.2.1.3.13.1 Administrador da solução, com acesso pleno a todas as funcionalidades;

- 3.2.1.3.13.2 Suporte técnico, com acesso à gestão de usuários e consulta à configurações suficientes para orientar usuários na operação;
- 3.2.1.3.13.3 Operador, que executa os processos de envio de eventos ao governo;
- 3.2.1.3.13.4 E Auditoria, que tem acesso de consulta a logs e telas do sistema, mas não realiza nenhuma atividade operacional ou de administração.
- 3.2.1.3.14 Preferenciamente manter log de todas as operações realizadas no sistema, por, pelo menos 24 meses.
 - 3.2.1.3.14.1 A disponibilidade dos logs dos últimos 30 dias deve ser imediata;
 - 3.2.1.3.14.1.1 No caso de solução On Premises o log deve estar disponível através de relatório da ferramenta ou extração de arquivo texto ou csv;
 - 3.2.1.3.14.1.2 No caso de solução SaaS, a disponibilidade dos logs do restante do período previsto pode estar armazenada em fita de backup ou outro dispositivo, devendo ser disponibilizados em até 5 dias úteis a partir da demanda da Finep.

SUBITEM S2 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.2.2.1 Engloba a realização das atividades de:
 - 3.2.2.1.1 Parametrizar e, se necessário, customizar a solução, bem como validar as funcionalidades, conforme necessidades da Finep.
 - 3.2.2.1.2 Configurar integrações com o ecossistema da solução integrada da Finep (Oracle Peoplesoft HCM 9.2, Oracle Peoplesoft FSCM 9.1, Nexo versões 7 e 8), conforme requisitos das seções 3.3.1.3 e 3.3.1.4.
 - 3.2.2.1.3 Apoiar a verificação técnica pela equipe de TI da Finep, e, a homologação pelos usuários.
 - 3.2.2.1.4 Realizar go-live da solução.

SUBITEM S3 - TREINAMENTO INICIAL DOS USUÁRIOS

- 3.2.3.1 Contempla os seguintes requisitos:
 - 3.2.3.1.1 Elaborar material de treinamento para capacitação de usuários do sistema e administradores/ equipe de TI da Finep.
 - 3.2.3.1.1.1 O envio do material de treinamento deve ser realizado com, no mínimo, cinco dias úteis de antecedência da primeira janela de treinamento.
 - 3.2.3.1.1.2 O material enviado deve ser previamente aprovado pela Finep antes da execução do treinamento, e eventuais ajustes apontados devem ser realizados pela contratada.
 - 3.2.3.1.1.2.1 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a não realização das alterações solicitadas pela Finep no todo em parte, cabendo à equipe da Finep decidir se devem ou não ser realizadas com base nas justificativas apresentadas.
 - 3.2.3.1.2 Realizar duas capacitações:
 - 3.2.3.1.2.1 uma sobre funcionalidades e operação da ferramenta para executar o processo de envio das obrigações do e-social, incluindo as integrações que serão construídas para atender à Finep, para até 25 usuários que executarão o envio dos eventos, com carga horária entre 40 e 56 horas de duração;
 - 3.2.3.1.2.2 uma sobre a administração da solução, integrações e soluções de problemas técnicos comuns, para até 10 administradores da solução, com carga horária entre 16 e 24 horas de duração.
 - 3.2.3.1.3 A distribuição da carga horária dos treinamentos deve ser realizada mediante apresentação de proposta de treinamento elaborada pela contratada, levando em consideração a complexidade do tema e o escopo a ser abordado.

- 3.2.3.1.4 Os treinamentos serão realizados preferencialmente de forma remota, mas a critério da Finep poderão ocorrer nas em suas dependências na cidade do Rio de Janeiro.
- 3.2.3.1.5 Os profissionais que ministrarem a capacitação devem preferencialmente atuar na execução do contrato.
- 3.2.3.1.6 As capacitações serão gravadas para disseminação do conhecimento para futuros profissionais que atuarem no processo.

SUBITEM S4 - SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

- 3.2.4.1 O serviço de suporte deve atender aos seguintes requisitos:
 - 3.2.4.1.1 Caso a solução seja SaaS, o fornecedor deve atuar proativamente para gerenciar e monitorar disponibilidade de ambientes e recursos de processamento, rede, disco e memória dos servidores responsáveis pela hospedagem; implementar critérios de segurança; fazer ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho da solução; e monitorar e atuar em caso de incidentes, garantindo a continuidade do negócio, seja em indisponibilidade de ambientes ou em erros em integrações.
 - 3.2.4.1.2 O atendimento deve incluir esclarecimento de dúvidas, orientações técnicas e assessoramento de até 3 usuários-chave da organização na correta utilização da ferramenta.
 - 3.2.4.1.3 Investigar incidentes e problemas no âmbito da solução, incluindo as relacionadas ao desempenho;
 - 3.2.4.1.4 Investigar erros de usuário.
- 3.2.4.2 A atualização de versões deve atender aos seguintes requisitos:
 - 3.2.4.2.1 Adaptar o software para acomodar alterações em legislação, requerimentos de órgãos reguladores e demais exigências de natureza jurídica/regulatória/governamental;
 - 3.2.4.2.2 Otimizar códigos ou recursos para melhorar desempenho da solução;
 - 3.2.4.2.3 Notificar à Finep sempre que nova versão do software estiver disponível previamente à aplicação da atualização.
 - 3.2.4.2.4 Em caso de alteração das regras dos eventos atuais, extinção ou criação de novos eventos no âmbito do e-social, o fornecedor deve disponibilizar novas versões para que a solução esteja compatível com, no mínimo, 30 dias úteis antes do prazo legal para o início da vigência das novas regras;
 - 3.2.4.2.4.1 Neste caso, não haverá necessidade de abertura de chamado, cabendo ao fornecedor estar atualizado sobre as regulamentações e normativos aplicáveis ao escopo da solução;
 - 3.2.4.2.5 Aplicar as atualizações cuidando para que eventuais customizações realizadas para a Finep continuem funcionais;
 - 3.2.4.2.5.1 Neste caso, não haverá remuneração adicional além da prevista no serviço mensal para tais ajustes, não cabendo qualquer pleito desta natureza por parte do fornecedor.

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS

A solução deve atender aos seguintes requisitos:

- 3.3.1.1 Caso a solução seja SaaS, deve ser acessada e utilizada através da web, e compatível, no mínimo, com a versão atualizada dos navegadores Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.
- 3.3.1.2 Caso a solução seja SaaS, contar com disponibilidade mínima mensal de 99,7% do período, onde eventuais janelas de interrupção programada, previamente aprovadas pela Finep serão desconsideradas para efeito do cálculo de disponibilidade;
- 3.3.1.3 Integrar com as soluções da Finep para envio e obtenção de informações de processamento e retorno do governo federal:

- 3.3.1.3.1 obrigatoriamente por meio de diretório compartilhado (FTP) na infraestrutura da Finep, através de mecanismo para acessar e manipular arquivos;
- 3.3.1.3.2 obrigatoriamente por upload e download de arquivos na própria solução;
- 3.3.1.3.3 Opcionalmente, através webservice REST;
- 3.3.1.4 As integrações deverão manipular arquivos de eventos em diferentes formatos, a saber:
 - 3.3.1.4.1 Obrigatoriamente em formato .xml, já no formato esperado pelo governo;
 - 3.3.1.4.2 Opcionalmente, em formato .txt delimitado com caractere definido ou em formato .csv ou .json, gerando o respectivo XML conforme o evento.
- 3.3.1.5 Ser acessada através de protocolo HTTPS e contar com recursos de segurança de modo a mitigar o risco de invasões e compartilhamento de dados da Finep hospedados nos servidores da CONTRATADA;
- 3.3.1.6 Permitir a exportação dos dados gerados pela ferramenta para qualquer outra plataforma que futuramente possa vir a substituí-la em formato xml, csv ou json, mantendo referências para os arquivos anexos associados.

REQUISITOS LEGAIS E DE SEGURANÇA

3.4 A CONTRATADA deverá observar e obedecer ao arcabouço jurídico (leis, normativos e instruções de trabalho) da esfera de atuação da Finep, dos processos de negócio suportados pela solução e de segurança da informação ao desenvolver software e fornecer os serviços previstos no TR, e em especial:

- 3.4.1
 - 3.4.1.1 A Instrução Normativa GSI Nº 5, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, em caso de solução na modalidade SaaS;
 - 3.4.1.2 O Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que dispõe regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
 - 3.4.1.3 A Instrução Normativa GSI nº 01, de 20 de maio de 2020 e normas complementares 04 a 21, que disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública federal;
 - 3.4.1.4 A Lei de Tratamento de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019 e pela Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020) e informações classificadas, apoiando a Finep nas ações necessárias decorrente das demandas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
 - 3.4.1.5 A Norma de Controle de Acesso à Informação na Finep;
- 3.4.2
 - 3.4.1.6 A Política de Segurança da Informação (POSIN) da Finep, e;
 - 3.4.1.7 A Norma de Gestão de Incidentes Cibernéticos de Segurança da Informação da Finep.

Na execução das atividades, a CONTRATADA deve atender aos seguintes requisitos:

- 3.4.2.1 Notificar os incidentes de segurança detectados, no âmbito da prestação do serviço contratado, à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETRI;
- 3.4.2.2 Implementar ações de segurança para evitar vazamento de dados e fraudes digitais, bem como realizar o adequado tratamento em caso de incidentes de segurança;
- 3.4.3
 - 3.4.2.3 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas, mantendo trilha de auditoria de segurança da informação;
 - 3.4.2.4 Franquear a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) para verificar a conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação sempre que demandado pela Finep;
 - 3.4.2.5 Indicar e adotar diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro, bem como acatar as disponibilizadas pela Finep.

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento

durante a execução dos serviços e cujo teor da informação não seja classificada como pública, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, salvo por autorização expressa prévia da Finep.

3.4.3.1 O sigilo deve ser respeitado pelo prazo definido para cada tipo de classificação de sigilo.

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Todas as atividades que envolvam usuários da Finep deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.

As funcionalidades desenvolvidas deverão oferecer a usabilidade e acessibilidade necessária para garantir seu uso por usuários com diversos níveis de familiaridade com o computador ou com necessidades especiais, como baixa visão ou uso de leitores de tela.

3.5

3.5.1

Para a execução dos serviços, deve ser priorizada pela CONTRATADA:

3.5.2

3.5.3.1 A aquisição de bens que sejam constituídos por material com pelo menos uma das seguintes características: Reciclado, não tóxico, biodegradável ou Eco eficiente;

3.5.3

3.5.3.2 A gestão de resíduos e logística de reversa de bens, com especial atenção para o lixo eletrônico;

3.5.3.3 A utilização de ambientes sustentáveis para execução dos serviços, de modo a proporcionar a economia da manutenção e operacionalização da edificação, bem como a redução do consumo de energia e água, por meio de tecnologias, práticas e materiais que reduzam o impacto ambiental.

REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO

3.6

3.6.1

A realização dos serviços deve observar e cumprir, implicitamente e sempre que couber, às políticas, premissas e especificações técnicas e regulamentações definidas nos seguintes padrões e normativos, bem como nos que os venham a substituir:

3.6.1.1 Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING;

3.6.1.2 Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG;

3.6.1.3 Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg;

3.6.1.4 Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil;

3.6.1.5 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital.

3.6.3 Os documentos e produtos gerados ao longo da execução contratual devem ser emitidos em formato nato digital, padrão PDF/A, não sendo mais aceito o formato físico e assinados através de certificado digital ou através da ferramenta de assinatura de documentos da Finep (Assina Finep).

3.7

3.7.1

Os processos internos a serem executados pela CONTRATADA deverão seguir as melhores práticas de mercado, tais como COBIT, PMBoK e ITIL.

GARANTIA TÉCNICA

A CONTRATADA garantirá a qualidade técnica dos serviços prestados, abrangendo eventuais necessidades de correções decorrentes de inconsistências e erros identificados em até 60 dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRED).

4.1

4.1.1

3.7.1.1 O atendimento das demandas de garantia técnica será realizado por meio de chamados, registrados na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados de suporte, sendo aplicada a mesma lógica de execução e prazos de atendimento do subitem, conforme disposto na seção 4.

4 DOS PRODUTOS E PRAZOS DE ENTREGA

CONDIÇÕES GERAIS

As demandas serão realizadas através de Ordem de Serviço (OS) para cada subitem, conforme modelo constante no ANEXO A.

Quando houver necessidade de modificações na execução, decorrentes de alteração de escopo ou de prazo, deve ser realizado processo de Solicitação de Mudança - SM, utilizando o respectivo modelo definido no ANEXO A.

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 4.1.3.1 São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação, bem como suas respectivas finalidades:
- 4.1.3.1.1 A Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, que será o mecanismo único para a abertura de chamados do Subitem S1;
 - 4.1.3.1.2 Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto à CONTRATADA para gestão contratual e fiscalização;
 - 4.1.3.1.3 E-mails e ligações telefônicas, como mecanismo complementar para esclarecimento de informações de chamados e demandas, bem como para gestão contratual e fiscalização, ou ainda como mecanismo de contingência em caso de incidente na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados;
 - 4.1.3.1.4 Chamadas de áudio ou videoconferência, como mecanismo para assistência remota, treinamentos remotos e reuniões de planejamento ou acompanhamento da execução e gestão contratual;
 - 4.1.3.1.5 Reuniões presenciais, como mecanismo para planejamento, assistência, treinamento ou acompanhamento da gestão contratual e fiscalização.
- 4.1.3.2 No caso de uso de mecanismos de comunicação complementares, o devido registro das tratativas deve ser anexado ao Termo de Recebimento Provisório (TREP) do respectivo serviço; e na Ferramenta de Abertura e Tratamento de chamados de suporte do subitem S1.
- 4.1.3.3 A critério da Finep, poderá ser solicitada a participação remota de funcionários da CONTRATADA nas reuniões de outros fornecedores da Finep quando a execução dos serviços previstos neste documento gere impacto ou seja impactada pelos produtos ou serviços de terceiros, tais como fornecedores de infraestrutura e sustentação do ERP, auditoria ou garantia e controle de qualidade, por exemplo.
- 4.1.3.4 A FINEP disponibilizará Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados – OTRS v5 ou outra que venha a substituí-la, mas alternativamente pode ser adotada ferramenta indicada pelo fornecedor, desde que atenda todos os requisitos aqui dispostos e disponibilize usuários da ferramenta para, pelo menos, 10 usuários da Finep.
- 4.1.3.4.1 Na atual ferramenta, onde não há restrição de número de usuários, serão fornecidos usuários e credenciais para uso da VPN da Finep visando sua utilização.
 - 4.1.3.4.2 Caso a Finep venha a adotar ferramenta de chamados na modalidade SaaS, será disponibilizado um único usuário à CONTRATADA, podendo esta contratar usuários adicionais às suas expensas, para os quais a Finep permitirá o acesso às suas informações visando melhor realização da prestação dos serviços.
- 4.1.3.5 A Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da sua ferramenta e execução ao processo de atendimento de demandas. Do mesmo modo, caso o fornecedor utilize sua ferramenta, deverá fornecer treinamento básico na operação da ferramenta para, no mínimo, 10 usuários da Finep.
- 4.1.3.5.1 Tal treinamento não faz parte do escopo do subitem S3 e não será remunerado pela Finep.
- 4.1.3.6 Apenas a FINEP ou terceiros por ela designados podem registrar chamados, não sendo permitido que a CONTRATADA realize esta atividade sem autorização expressa do Fiscal ou do Gestor do Contrato, independentemente da ferramenta utilizada.
- 4.1.3.7 Não é facultado à CONTRATADA recusar o atendimento a qualquer demanda do escopo da presente contratação.

LOCAIS DE EXECUÇÃO E ENTREGA

- 4.1.4.1 Os serviços serão executados preferencialmente nas dependências da CONTRATADA. Reuniões presenciais podem ser acordadas entre as partes sempre que tal estratégia agregar maior valor ao serviço prestado ou reduzir riscos, sendo estimadas até duas ocorrências a cada período de 12 meses.

- 4.1.4.2 Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências da Finep, os profissionais da CONTRATADA sempre exercerão suas atribuições com acompanhamento e orientação do Preposto ou profissional por ele designado, bem como de, no mínimo, um usuário da Finep.
- 4.1.4.3 Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço pago pelos serviços ou ressarcimento de custos de deslocamento, hospedagem ou diárias dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.1.4.4 A CONTRATADA deverá prover a seus profissionais os recursos necessários para a execução dos serviços, tanto de forma remota quanto nas dependências da Finep, incluindo computadores e licenças de software que se façam necessárias para a execução dos serviços na forma contratada.
- 4.1.4.5 No caso de necessidade de acesso aos ambientes da Finep deve ser utilizando o protocolo VPN – Virtual Protocol Network, seguindo as definições gerais estabelecidas pela equipe de infraestrutura da Finep.
 - 4.1.4.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a Finep com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.

DIREITO DE PROPRIEDADE

- 4.1.5.1 Os produtos e dados processados em decorrência dos serviços executados serão de propriedade da Finep, à exceção dos direitos de propriedade intelectual e autorais da solução, sendo vedado qualquer uso, divulgação ou comercialização por parte da CONTRATADA sem prévia autorização da Finep.

INÍCIO DO CONTRATO

4.2 REUNIÃO INICIAL

- 4.2.1.1 Após a assinatura do contrato, a Finep convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial de alinhamento de expectativas contratuais, em data, local e horário a ser definido pela Finep, a ser realizada em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.2.1.2 A reunião deverá contar com a participação, no mínimo:
 - 4.2.1.2.1 Pela Finep: do Fiscal e do Gestor do Contrato;
 - 4.2.1.2.2 Pela CONTRATADA: do Representante Legal e do Preposto;
- 4.2.1.3 A pauta da Reunião Inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
 - 4.2.1.3.1 Apresentação dos participantes;
 - 4.2.1.3.2 Entrega, por parte da CONTRATADA, de TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme modelo constante no ANEXO B, e de instrumento legal formalizando a designação do preposto, onde deverá constar expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto, ambos devidamente assinados pelo Representante Legal;
 - 4.2.1.3.3 Apresentação, pelo Representante Legal ou preposto, da minuta do Plano de Trabalho;
 - 4.2.1.3.4 Apresentação, pelo Fiscal do Contrato, da minuta do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, das garantias apresentadas pelo fornecedor, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição dos resultados;
 - 4.2.1.3.5 Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.
- 4.2.1.4 A ata da reunião será produzida pelo Fiscal do Contrato, com assinatura de todos os participantes.

PLANO DE TRABALHO

- 4.2.2.1 A versão final do Plano de Trabalho deve ser entregue pela CONTRATADA em até 5 dias úteis após a reunião inicial e deve incluir a apresentação dos seguintes documentos:
 - 4.2.2.1.1 Processo de gestão de riscos da operação;
 - 4.2.2.1.2 Estratégia de governança, segurança da informação e tratamento de dados;

- 4.2.2.1.3 Protocolo de atendimento em caso de incidente;
 - 4.2.2.1.4 Estratégia de implantação da solução e realização dos treinamentos;
 - 4.2.2.1.5 Metodologia utilizada para gerenciamento do projeto de implantação;
 - 4.2.2.1.6 Periodicidade e dinâmica de reuniões de acompanhamento da operação e melhoria contínua;
 - 4.2.2.1.7 Relação da equipe de profissionais que atuará na implantação, com nome completo e e-mail.
- 4.2.2.2 O Plano de Trabalho deve ser aprovado pela Finep em até 3 dias úteis, e caso necessário, as partes devem realizar reunião de alinhamento para ajustar pontos onde houver divergência entre Finep E CONTRATADA, tendo a mesma mais 2 dias úteis para implementar os ajustes solicitados.
- 4.2.2.3 Após aprovação da versão inicial do Plano de Trabalho, o Fiscal realizará eventuais ajustes necessários no Plano de Fiscalização e submeterá ambos os documentos para assinatura dos representantes da Finep e da CONTRATADA.

Por horas corridas, entende-se prestação do serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Por horas úteis entende-se o período entre 9 e 18 horas, nos dias úteis, considerando como dias não úteis sábados, domingos e feriados nacionais.

- 4.2.3
- 4.2.4 O Prazo para Resolução iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado e finalizará no momento da resolução do chamado, incluído o tempo necessário para eventuais ajustes decorrentes de rejeição de solução inicialmente apresentada, mas desconsiderando:
- 4.2.5
- 4.2.5.1 O tempo decorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o utilizado pela Finep para verificação, validação e homologação;
 - 4.2.5.2 O tempo em que estiver aguardando complementação de informação pela Finep.
- 4.2.6 O atendimento do chamado pressupõe, além da correção do incidente ou do atendimento da solicitação de serviço, o registro de informação sobre a causa do incidente, soluções de contorno e definitiva adotadas.
- 4.2.7
- 4.2.8 Não é facultado à CONTRATADA recusar o atendimento a qualquer chamado demandado
- A CONTRATADA deve notificar à Finep sempre que nova versão do software estiver disponível, permitindo manter o sistema atualizado conforme a sua última versão.
- 4.2.9
- 4.2.8.1 A instalação de novas versões deve ser realizada pelo fornecedor mediante aviso prévio mínimo de 72 horas.
- O subitem tem como resultados esperados:
- 4.2.9.1 O Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA de aplicações, com relação de chamados fechados no mês, contendo, pelo menos, o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; severidade; data e hora de abertura; data e hora de fechamento; indicação de ser chamado de garantia técnica ou faturável; causa do incidente ou dúvida; e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
 - 4.2.9.2 Relação de chamados abertos e que ainda não foram fechados, contendo, quando a informação estiver disponível: o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; severidade; data e hora de abertura; indicação de ser chamado de garantia técnica ou faturável; causa do incidente ou dúvida, e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
- 4.2.10
- 4.3
- 4.2.9.3 Relatório de disponibilidade de ambientes e aplicações, gerado a partir da ferramenta de monitoramento Zabbix ou similar, indicando a disponibilidade dos ambientes ao longo o período.

Os artefatos solicitados pela Finep para aceite dos serviços podem sofrer alteração nas informações a serem apresentadas mediante solicitação da Finep, tendo a CONTRATADA o período de até 30 dias corridos para disponibilizar as alterações demandadas, abrangendo apenas os relatórios entregues após a solicitação.

SUBITEM S1 - Licenciamento da solução para 3 usuários - Serviço de implantação da solução

O subitem constitui de licenciamento da solução para 3 usuários custo fixo unitário, sendo remunerado após a emissão a assinatura do contrato.

SUBITEM S2 - Serviço de implantação da solução

- 4.4.1.1 O serviço constitui custo fixo unitário, sendo remunerado após a emissão de TRED.
- 4.3.1 4.4.1.2 Considerando que o serviço S1 será remunerado apenas após o aceite da implantação, eventuais custos de infraestrutura necessária para a implantação devem ser incluídos no preço do subitem.
- 4.4 4.4.1.3 O plano de trabalho inicial definirá o cronograma de atividades do subitem, que devem ser concluídas no máximo em 60 dias corridos após a aprovação da OS.
- 4.4.1.4 O subitem tem como entregáveis esperados:
 - 4.4.1.4.1 Especificação Funcional;
 - 4.4.1.4.2 Especificação Técnica;
 - 4.4.1.4.3 Parametrização e, se necessário, customização da solução, conforme necessidades da Finep;
 - 4.4.1.4.4 Configuração das integrações com o ecossistema da solução integrada da Finep (Oracle Peoplesoft HCM 9.2, Oracle Peoplesoft FSCM 9.1, Nexo versões 7 e 8);
 - 4.4.1.4.5 Evidências dos testes funcionais da solução, realizados pela CONTRATADA, obtendo dados dos sistemas de origem e comunicando com o ambiente de produção restrita do governo federal;
 - 4.4.1.4.6 Apoio à verificação técnica pela equipe de TI da Finep e à homologação pelos usuários;
 - 4.4.1.4.7 Evidências da homologação pelos usuários da Finep;
 - 4.4.1.4.8 Documentação do produto e manuais de usuário para operação pela Finep;
 - 4.4.1.4.9 Documento de go/no-go da solução;
 - 4.5 4.4.1.4.10 Evidência de disponibilização dos ambientes de homologação (não produtivo) e produção.

SUBITEM S3 - Treinamento inicial dos usuários

- 4.5.2 A CONTRATADA será responsável pela preparação dos ambientes tecnológicos necessários à realização dos treinamentos.
- 4.5.3 O subitem deve ser executado antes do go-live da solução e do início da execução do subitem S1, e ser concluído no máximo em 60 dias corridos após a assinatura do plano de trabalho.

O subitem tem como entregáveis esperados:

 - 4.5.3.1 O material dos dois treinamentos (usuários e administradores);
 - 4.5.4.5.3.2 A prova a ser aplicada aos participantes;
 - 4.5.3.3 A realização das capacitações, bem como respectiva gravação das capacitações, para uso exclusivo dos operadores do processo na utilização da ferramenta;
 - 4.5.3.4 As avaliações dos participantes.

Após a execução dos treinamentos, será aplicado uma prova aos usuários, a fim de testar a efetividade do curso fornecido pela CONTRATADA. Caso seja constatado a não efetividade, a CONTRATADA deverá se comprometer a realizar uma vez mais o treinamento, sem custo adicional à Finep.

 - 4.5.4.1 A avaliação deverá ser previamente aprovada pela equipe de fiscalização da Finep.
 - 4.5.4.2 A realização da nova capacitação será limitada aos usuários que atingirem um percentual de aproveitamento mínimo de 50% e presença mínima de 70%, não havendo inclusão de novos usuários nesta repetição do treinamento.

FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Período de Transição representa os últimos 6 (seis) meses anteriores ao término do contrato, quando não for de interesse das partes ou não for possível a prorrogação do contrato.

Durante este período, compete à CONTRATADA:

- 4.6.2.1 Entre o sexto e o quarto últimos meses, apoiar no planejamento da transição;
- 4.6.2.2 No terceiro último mês, atualizar base de conhecimento e rotinas de governança e disponibilizar estrutura de dados de exportação de informações;
- 4.6.2.3 No segundo último mês, a critério da Finep, exportar dados de constantes na solução, bem como respectivos anexos, de modo a possibilitar importação em ferramenta que eventualmente venha a substituí-la;
- 4.6.2.4 No último mês, exportar os dados gerados desde a exportação do item anterior e acompanhar e orientar as atividades de migração executadas pela equipe interna de TI ou novo fornecedor, mantendo a responsabilidade pela operação até o encerramento contratual.

4.6.3 Durante o Período de Transição as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços previstos neste Termo de Referência dentro dos prazos de atendimento e dos indicadores de qualidade que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

4.6.4 O contrato será encerrado quando concluída a transição, incluindo período excepcional de garantia técnica de 10 dias úteis após o fim do contrato.

4.6.5 Por ocasião do encerramento, todos os acessos da CONTRATADA criados na Finep serão bloqueados.

4.6.6 Uma vez concluído o contrato, todos os produtos técnicos decorrentes da execução contratual devem ser repassados à Finep.

4.6.7 Todas os dados classificados como pessoais na documentação que porventura permanecerem em posse da CONTRATADA após o encerramento contratual devem ser eliminados, salvo motivação baseada em legislação específica que o impeça.

4.6.8 Não caberá remuneração pelas atividades de transferência de conhecimento, visto que configuram apenas preparação para encerramento contratual, estando seu custo embutido no das atividades ao longo da execução.

4.7

4.7.1

SUBITEM S4 - Serviços de licenciamento da solução e SUBITEM S4 – Suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão

4.7.2 O subitem, constitui serviço de natureza continuada e deverá ser realizado ininterruptamente e será considerado como um custo fixo mensal até o encerramento do contrato, mediante abertura de Ordem de Serviço no início de sua execução.

4.7.3

A execução iniciará apenas após o go-live da solução e aceite do serviço de implantação (subitem S2), quando a Finep poderá usufruir efetivamente do serviço, e poderá ser executado até o limite de vigência do contrato.

As requisições, dúvidas e registro de incidentes ou problemas formalizadas e atendidas por meio de chamados deverão conter as seguintes informações:

- 4.7.3.1 Identificação do solicitante – nome e e-mail;
- 4.7.3.2 Tipo de Chamado – dúvida, incidente / problema ou garantia técnica;
- 4.7.3.3 Identificação do item de configuração relacionado ao incidente ou requisição, bem como a funcionalidade impactada;
- 4.7.3.4 Descrição do incidente, dúvida ou requisição, com evidências que auxiliem a análise ou reprodução;
- 4.7.3.5 Severidade, conforme descrição constante na seção **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- 4.7.3.6 Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante, nos casos de chamado de garantia técnica;

Todos os chamados serão classificados pela Finep quanto a sua severidade, conforme descritivo e prazo máximo para atendimento listados a seguir, e só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Finep, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição.

Severidade	Definição	Prazo para Resolução
4.7.4 Critica	- Indisponibilidade de uso da solução; - Impacto crítico no negócio: riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, segurança ou reputação; - Processo crítico paralisado.	Até 6 (seis) horas corridas
Alta	- Mal funcionamento sem solução de contorno; - Impacto em termos de tempo que afeta o negócio significativamente; - Tarefas diárias impactadas tornando-se complexas e/ou incômodas.	Até 12 (doze) horas úteis
Média	- Mal funcionamento com solução de contorno; - Não interfere diretamente nas tarefas diárias.	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Baixa	- Mal funcionamento sem impeditivo de uso; - Impacto mínimo no negócio.	Até 48 (quarenta e oito) horas úteis

5 DA EQUIPE EXECUTORA DO OBJETO

5.1 A FINEP não determinará equipe mínima para a CONTRATADA, uma vez que contratará por resultado, ficando facultado a montagem das equipes conforme lhe for mais conveniente, devendo, todavia, dispor de profissionais qualificados para prestar todos os serviços demandados em consonância com os indicadores de qualidade definidos e demais condições previstas, indicando os seguintes perfis desejáveis:

5.1.1 Preposto;

5.1.2 Analista de sistemas de tecnologia da informação;

5.1.3 Gerente de projetos / operação.

5.2

5.2.1 A descrição dos perfis é realizada a seguir:

Preposto: Responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.2.1.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

5.2.2 5.2.1.1.1 Representar a Contratada perante a Finep e atuar nas questões referentes ao contrato e sua execução;

5.2.1.1.2 Coordenar a execução das atividades necessárias ao atendimento das demandas.

Analista de sistemas de tecnologia da informação: responsável por elaborar especificações funcional e técnica; criação/alteração de funcionalidades, por apoiar na resolução de incidentes e problemas que atinjam as funcionalidades da solução e pela realização de testes, usando as melhores técnicas aplicáveis a cada situação.

5.2.2.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

5.2.2.1.1 Identificar, documentar, controlar e rastrear os requisitos e regras de negócio para atendimento da demandas de atualização da solução;

5.2.2.1.2 Converter os requisitos e regras de negócio em ações de parametrização e customizações da solução, segundo as melhores práticas;

5.2.2.1.3 Elaborar documentação técnica;

5.2.2.1.4 Orientar os usuários na adequada operação da solução;

5.2.2.1.5 Atuar na identificação de causa e ações para resolução de incidentes ou problemas;

5.2.2.1.6 Registrar informações na base de conhecimento sobre a utilização, administração e evolução da solução;

- 5.2.2.1.7 Realizar os testes especificados e outros que julgar necessários para atestar o atendimento das demandas, em consonância com as especificações funcional e técnica, registrando evidências dos testes realizados;
- 5.2.2.1.8 Preparar roteiro de testes e o ambiente adequado para que os usuários da Finep realizem os testes;
- 5.2.2.1.9 Customizar modelos lógicos e físicos de dados padrão da solução face às necessidades da Finep.

Gerente de projeto / operação: Responsável por gerenciar as atividades de implantação, coordenar a operação e garantir a qualidade dos serviços técnicos executados.

- 5.2.3.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
 - 5.2.3.1.1 Gerenciar a execução das atividades técnicas necessárias ao atendimento das demandas;
 - 5.2.3.1.2 Coordenar ações de governança, incluindo, mas não se limitando a gestão de continuidade, gestão de configuração e gestão de mudança;
 - 5.2.3.1.3 Coordenar construção de base de conhecimento e fornecimento de treinamento.

O fornecedor deve comprovar o vínculo profissional dos seus profissionais através de alguma das modalidades previstas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou apresentação de contratos de prestação de serviço.

- 5.3 O vínculo deve se dar com a mesma pessoa jurídica que celebrar o instrumento contratual, não sendo aceitos vínculo com outras empresas do mesmo grupo econômico ou das quais a contratada seja sócia.

- 5.3.1 Para concessão de acesso aos sistemas da Finep e fornecimento de VPN, a CONTRATADA deverá apresentar informações pessoais do profissional bem como comprovação do vínculo profissional.

- 5.4 A Finep reserva-se o direito de, mediante comunicação formal e sem qualquer ônus adicional, requerer substituição dos profissionais alocados caso se constate a falha de conhecimentos necessários ou mesmo quaisquer inconvenientes para execução dos serviços, devendo tal substituição ocorrer em, no máximo, 15 (quinze) dias úteis a partir do recebimento do comunicado

- 5.6 A equipe da Finep contará, no mínimo, com os seguintes perfis:
 - 5.6.1 Usuário Requisitante / Fiscal Requisitante: usuário-chave da Finep cujos processos de negócio são apoiados pela solução e que reporta um incidente / problema.

- 5.6.1.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
 - 5.6.1.1.1 Descrever as especificações da demanda durante a implantação;
 - 5.6.1.1.2 Formalizar demandas através de chamado;
 - 5.6.1.1.3 Esclarecer, ao longo da execução da contratação, eventuais dúvidas relacionadas com as Regras de Negócio, normas e legislações vigentes, e com os requisitos informados;
 - 5.6.1.1.4 Avaliar qualidade e identificar não conformidades em produtos e serviços recebidos analisando as entregas, sob a perspectiva de negócio;
 - 5.6.1.1.5 Realizar o aceite dos produtos e serviços sob a ótica do negócio;
 - 5.6.1.1.6 Responder ao Fiscal do contrato sobre renovação e modificação contratual, com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, fundamentando a demanda.

Fiscal Técnico / Fiscal do Contrato: profissional formalmente designado pela Finep, responsável por acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATADA, sendo responsável por receber, tratar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, bem como sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.

- 5.6.2.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

- 5.6.2.1.1 Controlar saldo do contrato, planejando o atendimento das requisições em consonância com o limite disponível;
- 5.6.2.1.2 Formalizar abertura de ordens de serviço e aprovação das entregas;
- 5.6.2.1.3 Realizar demais atividades de fiscalização necessárias à adequada gestão e execução contratual, incluindo:
 - 5.6.2.1.3.1 Verificar, junto à CONTRATADA e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
 - 5.6.2.1.3.2 Fazer as anotações necessárias de todos os atos da CONTRATADA relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
 - 5.6.2.1.3.3 Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços;
 - 5.6.2.1.3.4 Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação, com base no IMR, e dar ciência à empresa de suas decisões, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.

5.6.2.2 O fiscal técnico poderá contar com auxílio de outros profissionais da Finep para apoio em atividades administrativas, como gestão da garantia contratual ou instrução dos pagamentos pelos serviços prestados.

Fiscal administrativo: profissional formalmente designado pela Finep, responsável por apoiar o fiscal do contrato em atividades administrativas.

5.6.3

5.6.3.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

- 5.6.3.1.1 Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária dos fornecedores;
- 5.6.3.1.2 Verificar manutenção de condições classificatórias e habilitatórias administrativas dos fornecedores;
- 5.6.3.1.3 Apoiar na instrução dos pagamentos.

5.6.4

Gestor do Contrato: gestor da Unidade que fiscaliza o contrato, responsável por ratificar os entendimentos do fiscal do contrato.

5.6.4.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

- 5.6.4.1.1 Aprovar ordens de serviço e aceite de entregas;
- 5.6.4.1.2 Autorizar pagamentos;
- 5.6.4.1.3 Ratificar os entendimentos do fiscal do contrato, alinhando com este os ajustes necessários em caso discordância;
- 5.6.4.1.4 Encaminhar à autoridade máxima de TIC ou à autoridade competente resultados de processos administrativos com intenção de aplicação de penalidade à CONTRATADA por descumprimento das obrigações.

5.6.5

Integrante Técnico: profissional da equipe técnica ou terceiro designado pela Finep responsável por apoiar o Fiscal e o Gestor do contrato nas questões técnicas relacionadas às demandas, bem como realizar Garantia e Controle de Qualidade

5.6.5.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

- 5.6.5.1.1 Realizar verificação técnica das entregas realizadas pela CONTRATADA previamente à realização de homologação;
- 5.6.5.1.2 Realizar Garantia e Controle de Qualidade dos artefatos e processo de atendimento dos serviços realizados no âmbito do contrato, subsidiando Fiscal e Gestor do Contrato no aceite dos produtos e serviços.

6 DA SUBCONTRATAÇÃO

Não serão permitidas subcontratações, formação de consórcios e cooperativas, exceto para a subcontratação de hospedagem da solução SaaS, devendo a subcontratada assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e respeitar os mesmos requisitos do presente edital, em especial os de segurança da informação.

7 DA VISTORIA

Não haverá vistoria ao local da execução do serviço.

6.1 8 DOS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO DA LICITANTE

Atestado ou declaração expedidas por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter o Licitante prestado serviços compatíveis em características e prazos com o objeto da licitação, com pelo menos 50% da quantidade demanda no presente TR.

7.1

A comprovação deve alcançar percentual igual ou superior a 50% do número de CNPJs, usuários simultâneos ou quantidade de funcionários com dados processados para a mesma solução e na modalidade de licenciamento que é proposto; e no caso de clientes distintos, a prestação de todos deve ocorrer ou ter ocorrido simultaneamente.

8.1

8.1 9 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Obter todas as licenças e autorizações necessárias à execução dos serviços contratados, pagando os emolumentos prescritos por lei, quando for o caso.

9.1

Designar preposto responsável para representá-la na execução do Contrato, que deverá ser o elemento de contato entre a contratada e a Finep.

9.2

Indicar pessoa física ou jurídica em território nacional para atuar encarregado de dados.

9.3

Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos, materiais ou pessoais, decorrentes de culpa ou dolo, causados por seus empregados ou prepostos, em decorrência da execução deste contrato, assegurado os direitos de defesa.

9.4

Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente de trabalho, bem como sobre o respectivo seguro, de que venham a ser vítimas os seus empregados atuantes na execução do objetivo do presente contrato.

9.5

Garantir que seus profissionais possuam vínculo profissional com a contratada, seja através das modalidades previstas na legislação trabalhista ou contrato de prestação de serviço, não realizando terceirização na execução do contrato.

9.6

Arcar com as despesas decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, podendo a Finep, a qualquer momento, exigir da Contratada a comprovação de sua regularidade.

9.7

Prestar quaisquer esclarecimentos solicitados pela Finep em até 3 dias úteis, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos.

9.8

Cumprir fielmente as obrigações assumidas, fornecendo os produtos em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta comercial, devendo estar inclusos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço.

9.9

Manter, durante a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade.

9.10

Reportar à Finep imediatamente, por escrito ou e-mail ao fiscal do contrato, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer o fornecimento de produtos e o bom andamento das atividades na Finep, prestando os devidos esclarecimentos sempre que solicitados.

9.11

Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Finep.

9.12

Assinar Termo de Confidencialidade, conforme modelo constante no ANEXO B, bem com comprometer-se a observar a legislação e normativos aplicáveis a execução contratual listados na seção 3.4.

Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos produtos, bem como certidões necessárias para a realização dos pagamentos.

Responsabilizar-se pela divulgação de qualquer informação sobre a Finep e os projetos por esta financiados que seus empregados venham a ter acesso, direta, indireta ou mesmo acidentalmente, em virtude de serviço prestado.

Corrigir ou substituir, às suas expensas, total ou parcialmente, os serviços ou fornecimento que apresentem defeitos ou incorreções.

Acatar todas as disposições contidas no contrato e termo de referência, sob pena de incorrer em descumprimento total ou parcial do objeto contratado.

Comunicar imediatamente à Finep a imposição, a si, seus sócios e administradores, de penalidade que acarrete o impedimento de contratar, bem como a eventual perda dos pressupostos para a contratação.

9.16 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência.

9.17 Assumir todos os encargos de possível sanção da Autoridade Nacional de Proteção de Dados em caso de incidente com vazamento de dados pessoais onde reste comprovado que a reponsabilidade direta ou indireta do vazamento tenha ocorrido a partir da solução que o presente TR busca contratar.

10 DAS OBRIGAÇÕES DA FINEP

9.26 Nomear Gestor e Fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato.

Disponibilizar todas as informações necessárias à CONTRATADA, com o intuito de fornecer subsídios para prestação dos serviços contratados.

10.1 Permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da Finep, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços.

10.2 Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da empresa contratada, e que seja inadequado, nocivo ou possa danificar seus bens patrimoniais.

10.3 Rejeitar, com a devida justificativa, qualquer produto em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela empresa contratada.

10.4 Efetuar o devido pagamento à empresa contratada, dentro dos prazos preestabelecidos, pela efetiva execução do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades, exigências, condições e preços pactuados.

10.5 Notificar à CONTRATADA, formal, circunstanciada e tempestivamente, as ocorrências ou anormalidades verificadas durante a execução do contrato, para que sejam adotadas as medidas necessárias.

10.6 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

11 DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

11.2 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Finep.

11.2.1 Nos termos da Lei nº 13.303/13, Regulamento de Compras da Finep e IN SLTI/MPOG nº 04/2014 os serviços de gestão, acompanhamento e fiscalização serão executados por funcionários, oportunamente designados.

11.2.2 O(s) fiscal(is) e gestor do contrato serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato a ser firmado, representando a FINEP junto à CONTRATADA.

11.2.4 11.2.1.1 A presença da fiscalização da Finep não elide nem diminui a responsabilidade da empresa contratada em relação ao disposto legislação aplicável, assim como no fiel atendimento das cláusulas contratuais.

11.2.5 Competirá aos fiscais as atribuições previstas na seção 5.6.

No início da execução contratual e após celebração de aditivos ou apostilamentos, será firmado entre a Finep e a contratada Plano de Fiscalização para o acompanhamento da execução do contrato.

Ao longo da execução, o Fiscal Técnico será responsável por atestar a adequação da solução às especificações do presente TERMO DE REFERÊNCIA.

O acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados serão exercidos pelo Fiscal do Contrato, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos mesmos e de tudo dará ciência à empresa, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.

12 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

CONDIÇÕES GERAIS

Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.

Cada subitem que compõe o objeto será recebido provisoriamente através da emissão de TREP, quando do recebimento do respectivo serviço pelo fiscal. Quando verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:

- 12.1.1.2.1 A Contratada será convocada a efetuar-los em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de convocação. A concessão de prazo para ajustes, correções e/ou substituições não impede a aplicação do IMR e possíveis ajustes de pagamento;
- 12.1.2.2 Na não realização dos ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo ser instaurado procedimento de aplicação das penalidades.

A partir do recebimento provisório, a Finep efetuará a verificação do atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste TR e seus Anexos, recebendo definitivamente o objeto mediante emissão do TRED caso não sejam encontradas não conformidades em até 5 dias úteis após a emissão do TREP.

- 12.1.3.1 Em caso de glosa por descumprimento do IMR, o fiscal registrará tal informação no TRED.
- 12.1.3.2 O recebimento definitivo constitui condição indispensável para o faturamento e pagamento do valor ajustado; e não exclui a responsabilidade da Contratada por vícios revelados posteriormente ou pela garantia dos materiais entregues.

SUBITEM S2 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 12.2 O aceite requer que o serviço do estabelecido na Ordem de Serviço e neste TR seja atendido, com a devida validação pelos usuários, e; que seja realizado go-live com disponibilização da solução nos ambientes de homologação e produção.
- 12.2.2 Após entrega dos itens previstos na seção 4.4.1.4, a Finep emitirá o TREP, para que o Usuário requisitante possa verificar se a funcionalidade não apresenta erros.
- 12.3 Não sendo verificados problemas que impeçam a operação em 5 dias úteis após a emissão do TREP, será emitido TRED.

SUBITEM S3 - TREINAMENTO INICIAL DOS USUÁRIOS

- 12.3.2 Após entrega dos itens previstos na seção 4.5.3, a Finep emitirá o TREP, para que o Usuário requisitante possa verificar se a funcionalidade não apresenta erros.
- 12.4 Após análise da percepção dos participantes e do resultado das avaliações destes, será emitido TRED caso as avaliações tenham sido satisfatórias.

SUBITEM S1 e SUBITEM S4 - SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

- 12.4.4 O ciclo de apuração da prestação do serviço se dará entre os dias 21 do mês ao dia 20 do mês subsequente.
- A CONTRATADA deve encaminhar mensalmente à Finep, até o quinto dia útil após o fechamento do ciclo de execução os entregáveis mensais previstos na seção 4.7.
- Mediante recebimento dos relatórios será emitido TREP pelo Fiscal do Contrato.
- 13.1 Após a validação do relatório e apuração do Instrumento de Medição do Resultado, em até 5(cinco) dias úteis será emitido o correspondente TRED, com indicação do resultado do IMR e possíveis ajustes no pagamento, a ser aprovado pelo Fiscal e Gestor do Contrato, bem como do preposto, com apoio de Integrante Técnico da Finep e da CONTRATADA, caso necessário.

13 DO PAGAMENTO

CONDIÇÕES GERAIS

O valor a ser efetivamente pago à CONTRATADA poderá ser alterado por eventuais ajustes de pagamento decorrentes do Instrumento de Medição do Resultado (IMR) específico para cada um dos subitens.

O prazo de pagamento será realizado em 10 dias úteis a contar do ateste do documento fiscal, realizado pelo Fiscal do Contrato.

13.1.1 O envio da documentação de faturamento para exame de conformidade administrativa e técnica deverão ser realizados para a caixa postal cp_sisati@finep.gov.br, que é destinada exclusivamente à abertura automática de tíquetes de atendimento para pagamento a fornecedores de TI.

13.1.2 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Finep.

13.1.3

13.1.4 Os serviços do SUBITEM S1 - SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO serão faturados mensalmente, após aceite do serviço.

13.2 Os serviços do SUBITEM S2 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO e SUBITEM S3 - TREINAMENTO INICIAL DOS USUÁRIOS serão faturados após o aceite definitivo de cada demanda, seguindo os entregáveis previstos nas Ordens de Serviço.

14 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

14.1 O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento, através de indicadores de desempenho para cada subitem, listados a seguir.

14.2 CONDIÇÕES GERAIS

14.2.1 A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

14.2.2 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14.2.3 Em hipótese alguma será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.2.4 Os indicadores serão expressos com duas casas decimais e utilizarão as regras de arredondamento dispostas na Resolução nº 886, de 26 de outubro de 1966, da Junta Executiva Central / IBGE ou outra que vier a substituí-la.

14.2.5 Os primeiros 30 (trinta dias) após o Período de Ambientação serão considerados como período de adaptação e ajustes, onde os Instrumentos de Mensuração de Resultados (IMR) serão apurados para fins de histórico, porém não incidirão penalidades.

O processo de aferição do instrumento é apresentado a seguir:

14.2.6.1 Após o encerramento do ciclo de execução e emissão do TREP, o fiscal do contrato calculará a prévia dos indicadores e encaminhará à contratada, para apresentação de justificativa devidamente fundamentada sobre questões do atendimento que possam ter afetado o indicador, se assim o desejar;

14.2.6.2 Tendo recebido justificativa, o fiscal avaliará os argumentos apresentados e decidirá por aceitar o não as justificativas apresentadas, refazendo os cálculos;

14.2.6.3 O resultado final do IMR e possíveis ajustes de pagamento serão informados no TRED. O faturamento, entretanto, deve ser realizado sob o valor total do serviço (incluindo valores que sofrerão glosa).

A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

SUBITEM S2 - Serviço de implantação da solução

IIS - Indicador de Implantação da Solução

14.3
14.3.1

IIS – INDICADOR DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO															
Tópico	Descrição														
Finalidade	Medir a implantação da solução no tempo pactuado.														
Meta a cumprir	IIS ≤ 0 A meta definida visa garantir a implantação da solução no prazo previsto.														
Instrumento de medição	Através da data do TRED, comparando com o prazo previsto para implantação da solução conforme definido no plano de trabalho.														
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita previamente à emissão do Termo de Recebimento Definitivo.														
Periodicidade	Ao final do fornecimento do subitem.														
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IIS} = \frac{\text{PE} - \text{PP}}{\text{PP}}$ <p>Onde: PE – Prazo efetivo para entrega da implantação, em dias úteis a partir da emissão da OS; PP – Prazo previsto para entrega da solução, conforme definido no plano de trabalho. <i>(PE e PP em números inteiros; IIS em percentual, com duas casas decimais)</i></p>														
Observação	Os prazos incluem o tempo previsto e efetivamente utilizado para elaboração do plano de trabalho e execução da implantação. Atrasos em função de demora pela Finep serão desconsiderados para fins de apuração do indicador.														
Início de Vigência	Após assinatura do contrato.														
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível de atendimento dentro dos prazos</th> <th>Penalidades (Glosas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤ 5%</td> <td>Sem aplicação de penalidades</td> </tr> <tr> <td>5% < IIS ≤ 10%</td> <td>1% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>10% < IIS ≤ 15%</td> <td>2% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>15% < IIS ≤ 20%</td> <td>3% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>20% < IIS ≤ 25%</td> <td>5% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>25% < IIS</td> <td>8% sobre o valor do item</td> </tr> </tbody> </table>	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)	≤ 5%	Sem aplicação de penalidades	5% < IIS ≤ 10%	1% sobre o valor do item	10% < IIS ≤ 15%	2% sobre o valor do item	15% < IIS ≤ 20%	3% sobre o valor do item	20% < IIS ≤ 25%	5% sobre o valor do item	25% < IIS	8% sobre o valor do item
Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)														
≤ 5%	Sem aplicação de penalidades														
5% < IIS ≤ 10%	1% sobre o valor do item														
10% < IIS ≤ 15%	2% sobre o valor do item														
15% < IIS ≤ 20%	3% sobre o valor do item														
20% < IIS ≤ 25%	5% sobre o valor do item														
25% < IIS	8% sobre o valor do item														

14.4
14.4.1

SUBITEM S3 - Treinamento inicial dos usuários

IRT – Indicador de Reação ao Treinamento

IRT – INDICADOR DE REAÇÃO AO TREINAMENTO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a reação da qualidade do treinamento
Meta a cumprir	IRT ≥ 8 A meta definida visa garantir a qualidade adequada da capacitação.
Instrumento de medição	Através de formulário de avaliação preenchido por todos os participantes dos treinamentos.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita previamente à emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
Periodicidade	Ao final do fornecimento do subitem.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IRT} = \frac{\sum \text{FA}}{\text{TP}}$ <p>Onde:</p>

	<p>FA - Média das notas das avaliações dos participantes; Σ FA – Somatório das médias das notas das avaliações dos participantes; TP – Total de participantes. <i>(TP em número inteiro; FA, Σ FA e IRT com duas casas decimais)</i></p>														
Observação	Em caso de reaplicação do treinamento em função do resultado das avaliações, não serão aplicadas novas avaliações e a nota a ser considerada é a do treinamento inicial.														
Início de Vigência	Após assinatura do contrato.														
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível de atendimento dentro dos prazos</th> <th>Penalidades (Glosas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IRT \geq 8,00</td> <td>Sem aplicação de penalidades</td> </tr> <tr> <td>8,00 > IRT \geq 6,00</td> <td>1% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>6,00 > IRT \geq 5,00</td> <td>2% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>5,00 > IRT \geq 4,00</td> <td>3% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>4,00 > IRT \geq 3,00</td> <td>5% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>3,00 > IRT</td> <td>8% sobre o valor do item</td> </tr> </tbody> </table>	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)	IRT \geq 8,00	Sem aplicação de penalidades	8,00 > IRT \geq 6,00	1% sobre o valor do item	6,00 > IRT \geq 5,00	2% sobre o valor do item	5,00 > IRT \geq 4,00	3% sobre o valor do item	4,00 > IRT \geq 3,00	5% sobre o valor do item	3,00 > IRT	8% sobre o valor do item
Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)														
IRT \geq 8,00	Sem aplicação de penalidades														
8,00 > IRT \geq 6,00	1% sobre o valor do item														
6,00 > IRT \geq 5,00	2% sobre o valor do item														
5,00 > IRT \geq 4,00	3% sobre o valor do item														
4,00 > IRT \geq 3,00	5% sobre o valor do item														
3,00 > IRT	8% sobre o valor do item														

SUBITEM S4 - Serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão

IACT – Indicador de Chamados Atendidos Tempestivamente

14.5
14.5.1

ICAT – INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE

Tópico	Descrição										
Finalidade	Medir o percentual de chamados cujo tempo de atendimento tenha superado o nível de serviço definido.										
Meta a cumprir	<table border="1"> <tr> <td>ICAT > 95%</td> <td>A meta definida visa garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro do prazo previsto.</td> </tr> </table>	ICAT > 95%	A meta definida visa garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro do prazo previsto.								
ICAT > 95%	A meta definida visa garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro do prazo previsto.										
Instrumento de medição	Através do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA de aplicações, considerando os chamados encerrados no mês.										
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, apurando a percentual de chamados onde o tempo máximo de atendimento foi atingido.										
Periodicidade	Mensalmente, após recebimento do Relatório de CHAMADOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA.										
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">ICAT = $\frac{CA}{TC}$</p> <p>Onde: ICAT – INDICADOR DE CHAMADOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE, expresso em percentual, com duas casas decimais; CA – Quantidade de chamados onde o tempo de atendimento ocorreu dentro do prazo máximo definido; TC – Quantidade de chamados encerrados no mês.</p>										
Observações	No primeiro mês de execução o indicador será contabilizado, mas não serão aplicadas penalidades em caso de descumprimento										
Início de Vigência	Após 30 dias do início do contrato										
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível de atendimento dentro dos prazos</th> <th>Penalidades (Glosas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acima de 95%</td> <td>Sem aplicação de penalidades</td> </tr> <tr> <td>90 a 95%</td> <td>1% sobre o faturamento mensal do subitem</td> </tr> <tr> <td>85 a 89,99%</td> <td>2% sobre o faturamento mensal do subitem</td> </tr> <tr> <td>80 a 84,99%</td> <td>6% sobre o faturamento mensal do subitem</td> </tr> </tbody> </table>	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)	Acima de 95%	Sem aplicação de penalidades	90 a 95%	1% sobre o faturamento mensal do subitem	85 a 89,99%	2% sobre o faturamento mensal do subitem	80 a 84,99%	6% sobre o faturamento mensal do subitem
Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)										
Acima de 95%	Sem aplicação de penalidades										
90 a 95%	1% sobre o faturamento mensal do subitem										
85 a 89,99%	2% sobre o faturamento mensal do subitem										
80 a 84,99%	6% sobre o faturamento mensal do subitem										

75 a 79,99%	15% sobre o faturamento mensal do subitem
A abaixo de 74,99%	25% sobre o faturamento mensal do subitem

IIAp – Indicador de Indisponibilidade de Aplicações

IIAp – INDICADOR DE INDISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de disponibilidade da aplicação em ambos os ambientes disponibilizados.
14.5.2 Meta a cumprir	IIAp < 0,03% A meta definida visa garantir que a indisponibilidade dos ambientes esteja dentro de percentuais que não prejudiquem a operação.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para monitoramento de aplicações.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme avaliação de disponibilidade das aplicações no ciclo mensal de execução e consolidação das informações para geração do indicador.
Periodicidade	Mensalmente, para ambos os ambientes não produtivo e produtivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$Indisp. Aplicações = \left(\frac{\sum de indisponibilidade}{Disp. do Período} \right)$ $IIAp = \frac{\sum Indisp. Aplicações}{Qtde. Aplicações}$ <p>Onde: Indisp. Aplicações – Índice de Indisponibilidade da solução, calculado para ambientes de homologação e produção, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais. Σ de Indisponibilidade - Somatório do tempo de indisponibilidade, observados no ciclo de medição, em minutos. Disp. do Período - A Disponibilidade do período é o tempo total mensal de operação, em minutos, no mês de medição. A “Disp. do Período” será calculada a partir do total de dias da prestação do serviço no mês multiplicados por 1440 (mil quatrocentos e quarentas) minutos. IIAp - Índice de Indisponibilidade mensal da solução, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais. Σ Indisp. Aplicações – Somatório dos Índices de Indisponibilidade dos ambientes da solução. Qtde. Aplicações – Total de ambientes da solução em operação (no mínimo, homologação e produção).</p>
Observações	Obs1: Devem ser computados todos os dias do mês, incluindo os não úteis; Obs2: Manutenções previamente programadas e aprovadas terão sua duração abatida da Disponibilidade do Período.
Início de Vigência	Após o período de ambientação
15.1 Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IIAp: < 0,03% – Pagamento integral da OS; <= 0,03% e >= 0,08% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do subitem S1; > 0,08% e <= 0,15% – Glosa de 4% sobre o valor mensal do subitem S1; > 0,15% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor mensal do subitem S1, e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem.

15 DA FORMALIZAÇÃO E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O período de vigência do contrato será de 60 meses (sessenta) meses, nos termos da Lei 13.303/2016, podendo ser rescindido a qualquer tempo, mediante aviso prévio de 6 (seis) meses.

Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, os valores contratados poderão ser reajustados de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA acumulado dos 12 meses anteriores, tomando por base a data de apresentação da proposta de preços.

Em caso de descontinuidade do índice será adotado o que vier a substituir ou outro, definido em comum acordo entre as partes.

16 DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 15.2 A proposta de preços deverá ser apresentada conforme modelo constante no ANEXO E, emitida em formato digital e assinada digitalmente pelo representante legal.
- 15.2.1 O quantitativo disposto no quadro da proposta de preço se refere ao período de 60 meses e é apenas uma estimativa, não sendo estabelecidas quantidade mínima de consumo pela Finep.
- 16.1 A proposta deve contemplar o valor unitário para cada subitem.
- 16.1.1 A validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
- 16.1.2 Junto com a proposta de preços, deve ser enviada:
- 16.1.3 A documentação de habilitação listada na seção 8;
- 16.2 No caso de entes públicos, incluindo empresas públicas e sociedades de economia mista, salvo se o processo de contratação for sigiloso, não será aceita a desidentificação da empresa;
- 16.2.1
- 16.2.1
- 16.3

17 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 17.1 Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (CINCO por cento) do valor global do contrato.
- 17.2 A garantia será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, em quaisquer das seguintes modalidades:
- 17.2.1 Caução em dinheiro;
- 17.2.2 Seguro-garantia;
- 17.2.3 Fiança bancária.

18 DA APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Conforme regramento constante no Regulamento de Compras, Contratações e Contratos Administrativos da Finep, este Termo de Referência foi elaborado pelo Responsável Técnico formalmente designado abaixo e aprovado pelo gestor da Unidade Demandante.

Rio de Janeiro, 12/12/2023

Integrante Técnico Igor Andrade Analista Departamento De Sistemas e Tecnologia - DSTI	
---	--

<p>Integrante Requisitante e Gestor da Unidade Demandante</p> <p>Eduardo Quintão</p> <p>Gerente do Departamento De Sistemas e Tecnologia - DSTI</p>	
--	--

19 LISTA DE ANEXOS

ANEXO	NOME
A	Modelo de Documentos para Execução do Subitem S1
B	Termo de Confidencialidade
C	Caderno de realização da Prova de Conceito (PoC)
D	Termo de Compromisso de Atendimento dos Requisitos por Customização
E	Modelo de Proposta de Preços

ANEXO A - MODELO DE DOCUMENTOS PARA EXECUÇÃO DO SUBITEM S1

1 INTRODUÇÃO

Os modelos podem ser alterados ao longo da execução contratual, conforme condições de execução previstas neste Termo de Referência.

Constam a seguir:

- 1.1.1.1 Modelo de Ordem de Serviço – OS
- 1.1.1.2 Modelo de Solicitação de Mudança – SM
- 1.0 1.1.1.3 Modelo de Termo de Recebimento Provisório – TREP
- 1.1 1.1.1.4 Modelo de Termo de Recebimento Definitivo – TRED



template_OS_SM_TRE
P_TRED.xlsx

ANEXO B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para solução de mensageria para envio das obrigações referentes ao e-Social para o Governo Federal.

PREGÃO ELETRÔNICO: _____/2023 (se o termo for utilizado para a PoC, utilize o número do pregão)

CONTRATO: 20.23._____.00 (se o termo for utilizado para a execução contratual, utilize esta opção)

1 INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1.0 Para os propósitos deste Instrumento são "Informações Confidenciais" todas e quaisquer informações referentes aos documentos fornecidos pela Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, digitais e/ou escritas, bem como dados e informações (incluindo, todos os segredos e/ou informações financeiras, operacionais, econômicas, técnicas, jurídicas, planos comerciais, de marketing, bem como demais informações comerciais ou "know-how", que não são de conhecimento público) e quaisquer cópias ou registros dos mesmos, contidos em qualquer meio físico, que tenham sido ou sejam direta ou indiretamente fornecidos e disponibilizados pela Finep em decorrência do **(PREGÃO / CONTRATO – selecionar a opção antes da emissão)** acima descrito.

2 UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

2.0 A Contratada e seus profissionais reconhecem que as informações a serem acessadas são vitais para o sucesso dos serviços e serão revestidas de sigilo e confidencialidade e sua divulgação ou uso indevido poderá acarretar em perdas e danos, de acordo com os preceitos legais aplicáveis à matéria.

2.1 Sem o consentimento prévio por escrito da Finep, a Contratada e seus profissionais não revelarão ou divulgarão a terceiros quaisquer Informações Confidenciais, que direta ou indiretamente, tenha acesso no todo ou em parte, isolada ou conjuntamente.

2.2 A Contratada e seus profissionais não poderão indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou juntamente com terceiros, reproduzir ou copiar em qualquer meio físico, qualquer Informação Confidencial sem autorização prévia, específica e por escrito da Finep.

3 DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL EM VIRTUDE DE IMPOSIÇÃO LEGAL

3.0 Se a Contratada e seus profissionais forem legalmente obrigados a revelar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais por qualquer juízo ou autoridade governamental competente, deverão enviar prontamente à Finep aviso por escrito com prazo suficiente para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

4 PRAZO DE VALIDADE

4.0 Este compromisso tem natureza irrevogável e irrevogável e vigorará por prazo indeterminado.

5 RELACIONAMENTO ENTRE AS PARTES

5.0 Este instrumento não cria vínculo de relação trabalhista com a Finep nem outro relacionamento de qualquer espécie.

6 FORO

Este documento será regido e interpretado pelas Leis da República Federativa do Brasil, sendo eleito o foro da Justiça Federal da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir os litígios, controvérsias e disputas relacionadas ou decorrentes do presente Termo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[Local], XX de XXXXX de XXXX.

Nome: _____	[Assinatura Digital ou Eletrônica através do Assina Finep]
Cargo: _____	
CPF: _____	



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



RG: _____



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



ANEXO C – CADERNO DE REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO



CadernoPoC.xlsx



ANEXO D – TERMO DE COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DOS REQUISITOS POR CUSTOMIZAÇÃO

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para solução de mensageria para envio das obrigações referentes ao e-Social para o Governo Federal.

PREGÃO ELETRÔNICO: _____/2023 (se o termo for utilizado para a PoC, utilize o número do pregão)

LICITANTE: _____

A LICITANTE reconhece que, após realização da Prova de Conceito do Pregão acima descrito, foi constatado que a solução oferecida não atende a integralidade dos requisitos de forma nativa.

Deste modo, a LICITANTE se compromete a:

- Realizar as customizações necessárias durante a fase de implantação, garantindo que no go-live a solução os requisitos serão integralmente atendidos.
- No caso de disponibilização de atualizações, manter a compatibilidade das customizações realizadas, garantindo que a integralidade dos requisitos continue funcional após a atualização.
- Que tais ajustes não incorrerão em custos adicionais para a Finep além dos previstos para remunerar os subitens do contrato.

Tal compromisso terá vigência ao longo de toda a execução contratual.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

Nome: _____	[Assinatura Digital ou Eletrônica através do Assina Finep]
Cargo: _____	
CPF: _____	
RG: _____	

ANEXO E - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para solução de mensageria para envio das obrigações referentes ao e-Social para o Governo Federal.

Item	Quantidade	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
S1 - Serviços de licenciamento da solução com 3 usuários	1	Meses, com custo fixo único		
S2 - Serviço de implantação da solução	1	Custo fixo para parametrização e eventual customização da ferramenta		
S3 - Treinamento inicial dos usuários	1	Custo fixo para o escopo e quantidade de usuários / turmas definidos		
Serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão	Até 60	Custo fixo mensal		
			VALOR GLOBAL	

VALIDADE DA PROPOSTA: XX (XXXX) dias, a contar do recebimento da mesma

Profissional Nome: _____ Cargo: _____ CPF: _____ RG: _____	[Assinatura Digital ou Eletrônica através do Assina Finep]
--	--