

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 Contratação de fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação para operação e sustentação dos ambientes tecnológicos e aplicações que integram a Solução Integrada da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, doravante denominada ERP, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

### 2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

#### 2.1 BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

- 2.1.1 O objeto deste Termo de Referência é composto pelos seguintes itens e subitens:

ITEM A: Prestação dos serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA			
Subitem	Descrição do Item	Quantidade Máxima	Métrica
A1	SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos	Meses de duração de contrato	Valor Fixo Mensal
A2	SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações	1.740	Chamados encerrados <i>(Franquia mensal de 90 chamados, com revisão quadrimestral)</i>
A3	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações	30.700	Unidade de Serviço Técnico (UST) <i>(Mediante Ordens de Serviço)</i>
ITEM B: Prestação de serviços de mensuração de demandas, garantia e controle de qualidade no atendimento de chamados e demandas desenvolvidas pela equipe de TI da Finep ou qualquer fornecedor por ela contratado, nas demandas de suporte e manutenção da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep			
Subitem	Descrição do Item	Quantidade	Métrica
B1	MENSURAÇÃO DE DEMANDAS	30.700	Unidade de Serviço Técnico (UST) <i>(Mediante Ordens de Serviço)</i>
B2	GARANTIA E CONTROLE DE QUALIDADE	35.920	Unidade de Serviço Técnico (UST) <i>(Mediante Ordens de Serviço)</i>

- 2.1.2 Os quantitativos acima apresentados referem-se ao período de 12 meses de execução contratual, representando mera estimativa e não representam compromisso da Finep com o seu consumo, sendo devidos apenas os quantitativos efetivamente entregues pelo fornecedor e aceitos pela Finep.

#### 2.2 SUBITEM A1 – SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep

- 2.2.1 Consiste nas ações necessárias para suportar e manter em operação os ambientes, recursos de rede e segurança, servidores físicos, repositórios de arquivos, sistemas gerenciadores de bancos de dados e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA, descritos no ANEXO B – Descrição da SOLUÇÃO INTEGRADA, disponíveis e funcionando, em sua totalidade, com alta performance, incluindo:

- 2.2.1.1 Gerenciar e otimizar os ambientes, ativos de rede e servidores, sejam máquinas físicas ou virtuais, incluindo, mas não se limitando:

- 2.2.1.1.1 Monitorar disponibilidade de ambientes e recursos de processamento, rede, disco e memória dos servidores físicos e virtuais, acionando os provedores responsáveis pela hospedagem quando necessário;

- 2.2.1.1.2 Administrar servidores, incluindo criação ou remoção, em função da estratégia de hospedagem, com acréscimos e supressões frente ao ambiente atual em até 25% do quantitativo;
- 2.2.1.1.3 Apoiar na movimentação do parque de servidores e aplicações em caso de alteração de local de hospedagem, incluindo configuração de sistema operacional e servidores de aplicação, instalação de aplicações, configuração e restauração de dados, customizações e parametrizações de aplicações.
  - 2.2.1.1.3.1 Neste cenário, a atuação ocorrerá após o novo provedor de hospedagem disponibilizar os novos recursos computacionais e sistemas operacionais necessários.
- 2.2.1.1.4 Implementar critérios de segurança;
- 2.2.1.1.5 Apoiar na criação e configuração das regras de firewall para permitir/bloquear acesso externo ao ambiente da Finep, atuando caso seja necessária regra específica na infraestrutura da própria CONTRATADA;
- 2.2.1.1.6 Efetuar rotina de limpeza de arquivos obsoletos (Exemplo: arquivos texto de produção);
- 2.2.1.1.7 Realizar agendamento e acompanhamento de Jobs;
- 2.2.1.1.8 Otimizar os sistemas gerenciadores de banco de dados e servidores WEB;
- 2.2.1.1.9 Cadastrar e configurar impressoras;
- 2.2.1.1.10 Fazer ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho da SOLUÇÃO INTEGRADA (Exemplo: *tunning* de banco de dados);
- 2.2.1.2 Monitorar e atuar em caso de incidentes, incluindo, mas não se limitando a:
  - 2.2.1.2.1 Monitorar continuamente a disponibilidade, performance e uso dos recursos - de forma a detectar eventuais erros, falhas ou incidentes -, provendo estatísticas sempre que solicitado por meio de relatórios específicos;
  - 2.2.1.2.2 Alertar imediatamente quando da ocorrência de erros ou incidentes e realizar as ações necessárias para disponibilização de contingência, correção dos problemas e restabelecimento da disponibilidade, garantindo a integridade em termos de atualização de dados;
  - 2.2.1.2.3 Verificar e monitorar logs de acesso e atividades, alertando imediatamente quando da ocorrência de incidentes ou atividades suspeitas;
  - 2.2.1.2.4 Indicar ações preventivas ou corretivas contra incidentes de segurança de informação com base no monitoramento realizado;
  - 2.2.1.2.5 Apoiar a Finep no caso de ações forenses realizadas em casos de incidentes de segurança da informação, disponibilizando sempre que solicitado os registros de monitoramento, de acesso e de atividades.
- 2.2.1.3 Garantir a continuidade de negócio, incluindo, mas não se limitando a:
  - 2.2.1.3.1 Planejar, configurar, programar e monitorar execuções dos procedimentos de cópia de segurança (backup) no nível de bancos de dados, aplicações e servidores de arquivos – *file system*;
  - 2.2.1.3.2 Verificação periódica das cópias de segurança geradas;
  - 2.2.1.3.3 Realizar, com periodicidade mínima anual, exercício de contingência / recuperação;
  - 2.2.1.3.4 Indicar e realizar ações preventivas/corretivas para solucionar incidentes detectados em exercícios ou em falhas e incidentes ocorridos em operação;
- 2.2.1.4 Conceder, alterar ou remover acesso a qualquer ambiente, servidor, sistema gerenciador de banco de dados e servidor de aplicação, seguindo as diretrizes de governança estabelecidas;
  - 2.2.1.4.1 A concessão de acesso se estende aos profissionais da contratada, aos profissionais da Finep, fornecedores ou quais outros usuários que se fizerem necessários;
- 2.2.1.5 Solicitar suporte dos fabricantes e demais fornecedores da Finep, quando necessário.

- 2.2.1.6 Avaliar com periodicidade mínima semestral a evolução da performance, desempenho e capacidade da SOLUÇÃO INTEGRADA e sugerir modificações e melhorias, quando necessário;
  - 2.2.1.7 Realizar as atividades de infraestrutura necessárias ao atendimento de demandas decorrentes de chamados de suporte técnico (subitem A2) e de evolução da solução (subitem A3);
  - 2.2.1.8 Identificar novos patches e atualizações necessárias, obrigatórias ou preventivas, tais como, a aplicação de *updates, bundles, fixes, patches e Product Images*, informando individualmente, em até 10 dias úteis após o lançamento de cada produto, e; mensalmente, no âmbito do relatório de serviços, consolidando as atualizações disponibilizadas pelos fabricantes no período;
    - 2.2.1.8.1 A instalação / aplicação das atualizações está incluída no âmbito deste subitem, enquanto eventuais avaliações de impacto e correções em funcionalidades existentes e validações funcionais estão previstas no catálogo de serviços no âmbito do subitem A3 – Manutenção Evolutiva.
  - 2.2.1.9 Apoiar nas ações de governança da Solução Integrada, incluindo, mas não se limitando a:
    - 2.2.1.9.1 Realizar gestão de conhecimento acerca das rotinas realizadas, através do preenchimento ou atualização de base de conhecimento com informações sobre as ações realizadas
    - 2.2.1.9.2 Realizar gestão de configuração da solução, através do preenchimento ou atualização, em ferramenta de gestão de configuração ou base de conhecimento a ser definida pela Finep, de informações sobre ambientes, soluções, versões de cada módulo e patches aplicados;
    - 2.2.1.9.3 Realizar gestão de mudança, conforme processo definido pela Finep, incluindo ou atualizando a ferramenta para de controle de versão;
    - 2.2.1.9.4 Monitorar o uso dos softwares conforme o licenciamento contratado, alertando imediatamente caso seja verificada alguma inconformidade e indicando as ações a serem realizadas para a solução do problema;
  - 2.2.1.10 Esclarecer dúvidas referentes ao escopo do item, sempre que apresentadas pelos usuários.
- 2.3 SUBITEM A2 – SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
- 2.3.1 Consiste nas ações necessárias para esclarecer dúvidas; investigar, tratar e solucionar erros, falhas, incidentes e degradação de performance em qualquer componente da Solução Integrada durante sua utilização. Não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio, mas assegura que cada funcionalidade existente seja executada conforme requerido e/ou especificado. O escopo inclui:
- 2.3.1.1 Esclarecimento de dúvidas, orientações técnicas e assessoramento aos usuários na correta utilização da solução integrada, desde que não relacionadas ao escopo dos subitens A1 ou A3;
  - 2.3.1.2 Investigar e resolver incidentes, problemas, erros, falhas ou comportamentos inadequados no âmbito das aplicações, incluindo, mas não se limitando a:
    - 2.3.1.2.1 Realizar o diagnóstico de causa;
    - 2.3.1.2.2 Disponibilização de solução de contorno, sem custo adicional, caso a solicitação demande atuação de fabricante ou ação de maior complexidade, mediante concordância prévia da Finep;
    - 2.3.1.2.3 Criação ou atualização de especificações funcional e técnica, caso necessário.
    - 2.3.1.2.4 Criação e aplicação da solução definitiva - através do fabricante da solução, caso necessário - sem utilização de script ou manipulação direta de dados de negócio;
    - 2.3.1.2.5 Criação de roteiro de teste e de massa de teste, com base nas especificações funcionais;
    - 2.3.1.2.6 Acompanhar a realização de testes e validação da correção pela Finep;
    - 2.3.1.2.7 Disponibilização da funcionalidade para homologação pelo usuário, pela equipe de TI da Finep ou por fornecedor por ela designado;
    - 2.3.1.2.8 Aplicação da correção e reestabelecimento do serviço;

- 2.3.1.2.9 Incluir ou atualizar base de conhecimento, detalhando informações sobre o problema, suas causas, as medidas de contorno adotadas, as medidas corretivas necessárias e os serviços executados para solucionar, com a devida justificativa e lastro técnico, e;
- 2.3.1.2.10 Atualizar manuais de usuário, sempre que houver correção de funcionalidade e procedimento.
- 2.3.1.2.11 Realizar gestão de usuários e perfis de acesso de usuários das aplicações nos diversos ambientes, se solicitado. A Finep se reserva o direito de realizar essa atividade sempre que assim o desejar.
- 2.3.1.3 Apoiar nas ações de governança da Solução Integrada, incluindo, mas não se limitando a:
  - 2.3.1.3.1 Realizar gestão de conhecimento acerca dos chamados atendidos, através do preenchimento ou atualização de base de conhecimento com informações sobre as ações realizadas
  - 2.3.1.3.2 Realizar gestão de configuração da solução, através do preenchimento ou atualização, em ferramenta de gestão de configuração ou base de conhecimento a ser definida pela Finep, de informações sobre customizações e parametrizações realizadas, bem como correções aplicadas;
  - 2.3.1.3.3 Realizar gestão de mudança, conforme processo definido pela Finep, incluindo ou atualizando a ferramenta para de controle de versão;
  - 2.3.1.3.4 Revisar e manter informações sobre perfis de acesso em meio que possa ser editado de modo compartilhado junto à Finep;
- 2.4 SUBITEM A.3 – MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
- 2.4.1 Consiste nas atividades de atualização, alteração, inclusão e/ou exclusão de funcionalidades e melhorias nas aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, por meio de desenvolvimento ou customização, a partir de especificações funcionais e técnicas, incluindo:
  - 2.4.1.1 Adaptar o software para acomodar alterações em legislação, requerimentos de órgãos reguladores e demais exigências de natureza jurídica/regulatória/governamental;
  - 2.4.1.2 Alterar/remover requisitos funcionais ou acrescentar funcionalidades não previstas originalmente;
  - 2.4.1.3 Otimizar códigos ou recursos para melhorar desempenho da solução integrada;
  - 2.4.1.4 Alterar e ajustar a solução para melhorar a confiabilidade ou a manutenibilidade futura, a fim de oferecer uma base melhor para futuros melhoramentos;
  - 2.4.1.5 Manter a solução integrada e seus ambientes atualizados nas versões mais recentes disponibilizadas pelos fabricantes, observando as respectivas matrizes de compatibilidade dos produtos e incluindo, mas não se limitando a:
    - 2.4.1.5.1 Definir a estratégia e escopo de aplicação e identificar impactos relacionados a sua instalação;
    - 2.4.1.5.2 Acompanhar a realização e monitoramento da instalação executada no âmbito do subitem A1;
    - 2.4.1.5.3 Realizar verificação e validação técnica que garanta que a atualização da versão preservou o funcionamento da aplicação sem alterar regras de negócio já validadas pela Finep e em operação;
  - 2.4.1.6 Mudanças relativas à apresentação visual para o usuário final, sem qualquer alteração na lógica de processamento (também chamada de manutenção de interface) como, por exemplo, estilo de texto e de componentes de telas, logotipos, disposição de objetos em tela ou relatório, textos/títulos/mensagens estáticos em telas e e-mails.
- 2.4.2 A mensuração dos serviços de MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA devem considerar, mas não se limitarão às atividades descritas no Anexo VIII – Catálogo de Serviços.
  - 2.4.2.1 O catálogo de serviços poderá ser revisado a qualquer tempo pela Finep, com inclusão, alteração ou exclusão de atividades que se mostrem necessárias para melhor execução das demandas, conforme descrito na seção 6.10.4.8;
- 2.4.3 Na execução dos serviços de MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA deverão ser executadas as seguintes atividades:

- 2.4.3.1 Levantamento da solução, a partir da realização de reunião com usuários e equipe de TI da Finep para identificação dos requisitos a serem atendidos e apresentação de mensuração prévia do esforço;
- 2.4.3.2 Elaboração de especificações funcional e técnica, a partir da realização de reuniões com usuários para detalhamento dos requisitos a serem atendidos;
- 2.4.3.3 Desenvolvimento da solução, através das ações de parametrização, customização, execução de scripts ou outras que se façam necessárias para atendimento da especificação técnica;
- 2.4.3.4 Realização de testes e criação de massa de testes;
- 2.4.3.5 Realização de homologação pelo usuário;
- 2.4.3.6 Aplicação da solução em produção;
- 2.4.3.7 Atualização de manuais de usuário e de administrador, bem como da documentação técnica, sempre que a demanda afetar, remover ou criar funcionalidades ou processos;
- 2.4.3.8 Elaborar ou atualizar material e realizar treinamento para usuários, sempre que demandado pela Finep;
- 2.4.3.9 Mensuração do esforço final, determinando um quantitativo de Unidades de Serviço Técnico, com base nos itens e complexidades definidas no catálogo de serviço.
- 2.4.3.10 Participar de reunião de alinhamento da mensuração do esforço para atendimento da demanda, com representante da Finep e da CONTRATADA vencedora do item B, quando houver divergência entre os valores obtidos entre as CONTRATADAS.
- 2.4.3.11 Apresentar mensuração ajustada a partir dos entendimentos da reunião de alinhamento.

## 2.5 SUBITEM B1: MENSURAÇÃO DE DEMANDAS

- 2.5.1 Consiste nas atividades de mensuração do esforço em demandas de MANUTENÇÃO EVOLUTIVA realizadas pela CONTRATADA vencedora do item A – subitem A3, sendo identificados os itens do catálogo de serviços correspondentes aos serviços realizados, bem como respectivo quantitativo e grau de complexidade, com base nas evidências produzidas. As atividades incluem:
  - 2.5.1.1 Indicar o esforço da demanda, a partir das evidências disponibilizadas pela Finep, informando os itens de catálogo utilizados, bem como respectivos quantitativos e a quantidade de Unidades de Serviço Técnico para base de cálculo da remuneração;
  - 2.5.1.2 Se necessário, recomendar a criação de novos itens no catálogo para facilitar a mensuração de demandas onde o catálogo vigente se mostre insuficiente, indicando o item, sua descrição, os valores para cada complexidade e respectivas descrições;
  - 2.5.1.3 Repassar à Finep toda a memória de cálculo da contagem realizada, em arquivo com extensão .xlsx ou .ods, ou ferramenta automatizada que venha a ser disponibilizada pela Finep.
  - 2.5.1.4 Elaborar ata das reuniões entre Finep e CONTRATADA vencedora do ITEM A para alinhamento das mensurações produzidas pelas CONTRATADAS, em forma e local a serem definidos pela Finep.
  - 2.5.1.5 Apresentar mensuração ajustada a partir dos entendimentos da reunião de alinhamento.
- 2.5.2 Sempre que solicitado, o fornecedor deve disponibilizar relatório com memória de cálculo das medições realizadas, visando auxiliar a Finep na definição de ações que possibilitem melhorar sua metodologia de desenvolvimento de software e seu catálogo de serviços.

## 2.6 SUBITEM B2: GARANTIA E CONTROLE DE QUALIDADE

- 2.6.1 Consiste nas atividades visando a garantia e controle da qualidade dos realizados no âmbito das demandas dos subitens A2 e A3, incluindo:
  - 2.6.1.1 Garantia da Qualidade (GQ) / Quality Assurance (QA)
    - 2.6.1.1.1 Atestar que o atendimento da demanda segue as práticas definidas na Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS Finep); os modelos de artefatos elaborados pela Finep, e; as melhores práticas de mercado, tais como: COBIT, PMBoK, ITIL, entre outras similares;

- 2.6.1.1.2 Indicar oportunidades de melhoria na metodologia empregada e nos artefatos com base na avaliação realizada.
- 2.6.1.2 Controle de Qualidade (CQ) / Quality Control (QC)
  - 2.6.1.2.1 Atestar que os produtos entregues decorrentes dos serviços executados no âmbito da demanda não apresentam erros;
  - 2.6.1.2.2 Indicar os ajustes necessários para que o produto detenha a qualidade adequada para uso efetivo.
- 2.6.2 Na execução dos serviços de GARANTIA E CONTROLE DE QUALIDADE deverão ser executadas as seguintes atividades:
  - 2.6.2.1 Acompanhar o atendimento das demandas ou dos chamados, conforme solicitação realizada, para assegurar a adequada execução do processo e utilização das boas práticas
  - 2.6.2.2 Avaliar as evidências produzidas pela CONTRATADA vencedora do item A e realizar análise
    - 2.6.2.2.1 Sob a ótica da Garantia de qualidade em relação em relação aos processos definidos na Metodologia de Desenvolvimento de Software.
    - 2.6.2.2.2 Sob a ótica do Controle de Qualidade com relação aos produtos, a partir das evidências de teste ou inspeção na Solução Integrada;
  - 2.6.2.3 Emitir parecer apresentando os resultados da verificação decorrente do processo de GQ e da validação decorrente de CQ, bem como oportunidades de melhoria na MDS Finep e nos artefatos utilizados, com base na avaliação realizada.

### **3 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

- 3.1 Contextualização e Justificativa da Contratação
  - 3.1.1 A contratação objetiva obter recursos para sustentar as demandas dos usuários da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, compreendendo as manutenções de natureza legal, de correção de erros, adaptativas, evolutivas e preventivas. Além disso, se propõe a obter meios adequados, em quantidade e qualidade para o desenvolvimento de novas funcionalidade e projetos da Finep.
  - 3.1.2 Por meio dessa contratação, busca-se promover um novo perfil de suporte e manutenção, que deverá obedecer a critérios de qualidade e comprovada competência técnica do prestador dos serviços a ser contratado. Esse processo de terceirização de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada, uma vez que não dispõe do quantitativo de pessoal com formação específica para internalização das operações e que tal investimento frente a sazonalidade das demandas não apresentaria economicidade.
  - 3.1.3 Considerando a importância do perfeito funcionamento, desempenho e evolução contínua do ambiente tecnológico utilizado pela Finep, se faz necessária a contratação de uma empresa especializada para a prestação dos serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA.
  - 3.1.4 Considerando a importância de aferir efetivamente o dimensionamento das demandas para fins de remuneração aos fornecedores pelo serviço efetivamente realizado, bem como garantir a qualidade dos produtos e serviços entregues, se faz necessária a contratação e uma empresa especializada para prestação dos serviços de MENSURAÇÃO DE DEMANDAS E GARANTIA E CONTROLE DA QUALIDADE.
- 3.2 Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais
  - 3.2.1 A presente contratação está alinhada ao 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".
  - 3.2.2 Quanto ao PDTI, a contratação está alinhada ao eixo "Sustentação do negócio (PS)", desdobrado no tema "Suporte às atividades das Áreas Meio da Finep" e na ação "PS.22 - Analisar a adequação do ERP à estrutura e estratégias da Finep".

- 3.2.3 Com relação ao Plano de aquisições 2020, a contratação está prevista no item “Contratação de novo fornecedor para manutenção da solução integrada”, conta COSIF 8173900003, alinhada ao objetivo estratégico “Fortalecer a governança e o desempenho institucional”.
- 3.3 Estimativa da demanda
  - 3.3.1 Os valores estimados são decorrentes da análise histórica do consumo do contrato de sustentação vigente e das iniciativas que vem sendo realizadas para melhoria da qualidade e da governança, bem como internalização do conhecimento decorrente da solução, que tem obtido como resultado uma redução gradativa do consumo dos serviços para patamares condizentes com os demandados neste Termo de Referência.
  - 3.3.2 Para maiores detalhes sobre as informações, sugere-se consultar os Estudos Técnicos Preliminares da presente contratação.
- 3.4 Parcelamento da Solução de TIC
  - 3.4.1 A estratégia de parcelamento da solução consiste na divisão dos dois itens em subitens, com métricas adequadas para cada um e estratégias de pagamento vinculadas a realização e aceite dos serviços, conforme definido neste documento.
- 3.5 Resultados e Benefícios a Serem Alcançados
  - 3.5.1 Evoluir e manter sem falhas, pelo maior tempo possível, os sistemas/aplicações que integram a SOLUÇÃO INTEGRADA;
  - 3.5.2 Melhoria da governança e operação da Solução Integrada;
  - 3.5.3 Racionalização dos investimentos, melhorando a relação custo x benefício da solução;
  - 3.5.4 Aumento da qualidade dos serviços entregues;
  - 3.5.5 Aumento da capacidade crítica da equipe acerca das soluções técnicas e de conhecimento acerca das questões técnicas da Solução Integrada;
  - 3.5.6 Melhoria da gestão do contrato e do atendimento às unidades com processos apoiados pelo ERP.

## **4 ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

- 4.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS
  - 4.1.1 As soluções, produtos e artefatos entregues pela CONTRATADA, no cumprimento das demandas da Finep, deverão atender integralmente aos requisitos gerais descritos no presente Termo de Referência e seus anexos, além de requisitos específicos próprios de cada demanda. As soluções, produtos e artefatos devem refletir de modo claro e objetivo os requisitos discriminados.
  - 4.1.2 A elaboração ou atualização de documentação referente aos serviços realizados pelas CONTRATADA é obrigatória e sem custo adicional à Finep e devem estar em conformidade com o estabelecido pela Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS Finep) e com os modelos de artefatos elaborados pela Finep.
  - 4.1.3 Os processos internos a serem executados pelas CONTRATADAS deverão seguir as melhores práticas de mercado, tais como: COBIT, PMBoK, ITIL, entre outras similares.
- 4.2 REQUISITOS DE NEGÓCIO

Requisitos de negócio, que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da solução de TIC

  - 4.2.1 A formalização das demandas deve ser realizada através de abertura de chamados técnicos ou ordens de serviço junto às CONTRATADAS, conforme especificações definidas na seção 6.8:
  - 4.2.2 As CONTRATADAS deverão atender todos as solicitações realizadas, registrando as informações previstas neste TR, bem como informações complementares relevantes solicitadas pela Finep.
  - 4.2.3 Não obstante ser a CONTRATADA a responsável pela execução dos serviços a ela demandados, a Finep reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.
  - 4.2.4 Não será permitida a subcontratação dos serviços por parte da CONTRATADA, exceto conforme disposto a seguir:

- 4.2.4.1 Em situações excepcionais, para resolver uma necessidade específica somente no âmbito dos serviços de MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA, que demande um conhecimento muito especializado, restrito a poucos profissionais ou empresas no mercado brasileiro, e em que seja comprovada a impossibilidade de a CONTRATADA cumprir tempestivamente com suas obrigações contratuais apenas com a sua equipe própria de profissionais, será permitida a subcontratação, em caráter temporário e pontual, de profissional autônomo ou empresário, ou sociedade simples ou empresária, exclusivamente para o atendimento da necessidade específica verificada durante a execução dos serviços.
- 4.2.4.2 A CONTRATADA deverá se justificar e solicitar a autorização prévia da Finep para efetuar tal subcontratação.
- 4.2.4.3 A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas ao licitante vencedor.
- 4.2.4.4 A subcontratação de serviços específicos a outra sociedade, empresário ou profissional autônomo não transferirá a esta a responsabilidade pela execução dos referidos serviços. A responsabilidade integral pelos serviços objeto desta licitação permanece com a CONTRATADA, independentemente da realização de subcontratação de parcela do serviço.

#### 4.3 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

Requisitos de capacitação, que definem a necessidade de treinamento, o local a ser realizado, a carga horária, materiais didáticos, o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros

- 4.3.1 Os treinamentos serão realizados preferencialmente nas dependências da Finep no escritório do Rio de Janeiro, ou em local por ela designado, não cabendo qualquer tipo de remuneração adicional para custeio de deslocamento ou diárias de profissionais da contratada além do previsto neste TR.
- 4.3.2 A carga horária será aprovada pela Finep mediante apresentação de proposta de treinamento elaborada pela contratada e levará em consideração a complexidade do tema a do escopo a ser abordado.
- 4.3.3 A preparação dos ambientes tecnológicos necessários à realização compete à contratada, estando tal serviço contemplado no esforço definido no catálogo de serviços
- 4.3.4 Compete à Finep a disponibilização da infraestrutura necessária para viabilizar a capacitação.
- 4.3.5 Os profissionais que ministrarem a capacitação devem preferencialmente atuar no âmbito do presente contrato, devendo a indicação do profissional ser aprovada pela Finep.

#### 4.4 REQUISITOS LEGAIS E DE SEGURANÇA

Requisitos legais, que definem as normas com as quais a solução de TIC deve estar em conformidade, e; de segurança, como normas, boas práticas e políticas que devem ser observadas na contratação e implementação da Solução de TIC, incluindo requisitos específicos de Segurança da Informação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações

- 4.4.1 As CONTRATADAS deverão observar e obedecer ao arcabouço jurídico (leis, normativos e instruções de trabalho) da esfera da Finep ao desenvolver soluções de software.
- 4.4.2 As CONTRATADAS devem executar os serviços observando as definições relacionadas à segurança da informação constantes na seção 6.6;

#### 4.5 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Requisitos sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a solução de TIC deve atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, como limites de emissão sonora de equipamentos, espaço máximo que deverá ocupar, linguagem e textos em português, descarte sustentável de resíduos, dentre outros que se apliquem

- 4.5.1 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.
- 4.5.2 As funcionalidades desenvolvidas deverão oferecer a usabilidade e acessibilidade necessária para garantir seu uso por usuários com diversos níveis de familiaridade com o computador.

#### 4.6 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 4.6.1 A MDS FINEP prevê os processos e atividades, bem como todos os artefatos ou produtos possíveis de serem solicitados por item. Os obrigatórios sempre deverão ser entregues e os opcionais poderão ser solicitados durante a execução de cada chamado ou ordem de serviço, dependendo da necessidade da Finep.

#### 4.7 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO

Requisitos de arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros.

- 4.7.1 A CONTRATADA deverá utilizar os padrões e especificações de Soluções e Ambiente descritos no ANEXO B – Descrição da SOLUÇÃO INTEGRADA para a execução dos serviços.
- 4.7.2 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:
- 4.7.2.1 Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING;
  - 4.7.2.2 Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG;
  - 4.7.2.3 Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg;
  - 4.7.2.4 Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil;
  - 4.7.2.5 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;
  - 4.7.2.6 Instrução Normativa Nº 1 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, de 4 de abril de 2019 (IN 01/2019/SGD/ME).

#### 4.8 REQUISITOS DE GARANTIA TÉCNICA

Requisitos de garantia, que definem a forma como será conduzida a prestação de garantia e a comunicação entre as partes envolvidas

- 4.8.1 Todo produto entregue terá um período de garantia de 90 (noventa) para qualquer subitem, durante o qual defeitos e falhas ocorridos referentes ao serviço demandado deverão ser sanados sem ônus para a Finep.
- 4.8.1.1 O período de garantia será contado a partir do aceite definitivo da ordem de serviço ou do encerramento do chamado.
    - 4.8.1.1.1 Nos casos de demandas onde for solicitada operação assistida, o período de garantia terá início após a realização sua realização.
  - 4.8.1.2 A resolução de defeitos e falhas referentes aos subitens A1 e A2 devem ser registrados como chamado técnico, e; aos subitens A3, B1 e B2 como ordem de serviço complementar.
  - 4.8.1.3 Os chamados e ordens de serviço abertos como garantia técnica não devem ser faturados, e devem respeitar os níveis de serviço e tempos de atendimento previstos, estando AS CONTRATADAS sujeitas à aplicação de penalidades em caso de descumprimento.

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

Requisitos de formação e experiência profissional da equipe executará os serviços relacionados à solução de TIC – incluindo cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência, dentre outros.

- 4.9.1 A FINEP não determinará equipe mínima para as CONTRATADAS, uma vez que estará contratando por resultado, ficando facultado às CONTRATADAS montarem suas equipes conforme lhe for mais conveniente, devendo, todavia, dispor de profissionais qualificados para prestar todos os serviços demandados em consonância com os níveis de serviço definidos e demais condições previstas, disponibilizando perfis conforme apresentado a seguir.
- 4.9.2 A equipe da CONTRATADA para o item A deve contar, no mínimo, com os seguintes perfis:
- 4.9.2.1 Preposto;

- 4.9.2.2 Gerente de Projeto;
  - 4.9.2.3 Líder Funcional, com pelo menos um por frente do ERP – RH, Suprimentos e Financeiro;
  - 4.9.2.4 Líder Técnico / Arquiteto;
  - 4.9.2.5 Desenvolvedor / Testador;
  - 4.9.2.6 Analista de Métrica.
- 4.9.3 A equipe da CONTRATADA para o item B deve contar, no mínimo, com os seguintes perfis:
- 4.9.3.1 Preposto;
  - 4.9.3.2 Analista de Métrica;
  - 4.9.3.3 Analista de GQ/ CQ.
- 4.9.4 Os papéis listados acima possuem as seguintes responsabilidades:
- 4.9.4.1 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.
    - 4.9.4.1.1 Compete ao perfil representar a Contratada perante a Finep e atuar nas questões referentes ao contrato e sua execução.
  - 4.9.4.2 Gerente de Projeto: principal ponto de contato no que diz respeito ao gerenciamento da equipe que realizará os serviços demandados pela Finep em demandas de melhoria.
    - 4.9.4.2.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
      - 4.9.4.2.1.1 Planejar, gerenciar e alocar recursos da CONTRATADA;
      - 4.9.4.2.1.2 Controlar o escopo das demandas;
      - 4.9.4.2.1.3 Controlar os prazos acordados com a CONTRATANTE;
      - 4.9.4.2.1.4 Garantir e controlar a qualidade de produtos e serviços das demandas;
      - 4.9.4.2.1.5 Coordenar interações com clientes e usuários;
      - 4.9.4.2.1.6 Manter concentrada a equipe responsável pelo atendimento das demandas;
      - 4.9.4.2.1.7 Monitorar e controlar os riscos.
  - 4.9.4.3 Líder Funcional: responsável por facilitar a coleta e realizar a análise das demandas da Finep, consolidando os requisitos e regras de negócio necessários à solução, bem como facilitando a identificação e registrando cenários de teste.
    - 4.9.4.3.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
      - 4.9.4.3.1.1 Identificar, documentar, controlar e rastrear os requisitos e regras de negócio do software para atendimento da demanda;
      - 4.9.4.3.1.2 Mapear, a partir dos requisitos e do entendimento entre a CONTRATADA e Finep, as ações técnicas que devem ser realizadas na Solução Integrada;
      - 4.9.4.3.1.3 Identificar e documentar cenários de teste para atendimento da demanda;
      - 4.9.4.3.1.4 Elaborar documentação requerida pela MDS Finep para o atendimento da demanda.
  - 4.9.4.4 Líder Técnico/ Arquiteto: responsável por coordenar as atividades de desenvolvimento relacionadas à SOLUÇÃO INTEGRADA, indicando a estratégia técnica para atendimento – por meio de parametrização e configuração ou através de desenvolvimento customizado -, e; garantir a qualidade dos serviços técnicos executados.
    - 4.9.4.4.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

- 4.9.4.4.1.1 Converter as necessidades de ajustes descritas pelo Líder Funcional em ações de parametrização e customizações, ajuste de fluxos e ajuste/confecção de programas segundo as melhores práticas;
  - 4.9.4.4.1.2 Indicar estratégia de evolução da arquitetura técnica da SOLUÇÃO INTEGRADA e coordenar a operação e melhorias da solução com esta visão estratégica;
  - 4.9.4.4.1.3 Coordenar a parametrização da SOLUÇÃO INTEGRADA em linha com as necessidades do negócio e com os níveis de serviço desejados;
  - 4.9.4.4.1.4 Coordenar ações de governança da SOLUÇÃO INTEGRADA, incluindo, mas não se limitando a gestão de continuidade, gestão de configuração e gestão de mudança;
  - 4.9.4.4.1.5 Coordenar construção de base de conhecimento e fornecer treinamento a usuários sobre a utilização, administração e evolução da SOLUÇÃO INTEGRADA.
  - 4.9.4.4.1.6 Coordenar a operação da solução integrada, incluindo os recursos de infraestrutura, servidores de aplicação e aplicações.
- 4.9.4.5 Desenvolvedor / testador: responsável pela documentação da especificação técnica, pela criação/alteração de funcionalidades e pela resolução de problemas que atinjam a SOLUÇÃO INTEGRADA, usando as melhores técnicas aplicáveis a cada situação.
- 4.9.4.5.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
    - 4.9.4.5.1.1 Elaborar documentação técnica requerida pela MDS Finep para o atendimento da demanda com base nas definições dos Líderes Funcional e Técnico / Arquiteto.
    - 4.9.4.5.1.2 Executar as ações de parametrização e customizações, ajuste de fluxos e ajuste/confecção de programas;
    - 4.9.4.5.1.3 Executar parametrização da SOLUÇÃO INTEGRADA em linha com as necessidades do negócio e com os níveis de serviço desejados;
    - 4.9.4.5.1.4 Executar ações de governança da SOLUÇÃO INTEGRADA, incluindo, mas não se limitando a gestão de continuidade, gestão de configuração e gestão de mudança;
    - 4.9.4.5.1.5 Registrar informações na base de conhecimento sobre a utilização, administração e evolução da SOLUÇÃO INTEGRADA.
    - 4.9.4.5.1.6 Realizar os testes especificados pelo Líder Funcional e outros que julgar necessário para atestar o atendimento das demandas realizadas pelo negócio, em consonância com as especificações funcional e técnica, registrando evidências dos testes realizados;
    - 4.9.4.5.1.7 Preparar o ambiente para que os usuários da Finep realizem os testes;
- 4.9.4.6 Analista de Métrica: responsável por elaborar a memória de cálculo encaminhada à Finep, realizar alinhamento de contagem realizada frente a elaborada pela Finep ou outro fornecedor por ela designada e realizar os ajustes eventualmente necessários após alinhamento.
- 4.9.4.6.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
    - 4.9.4.6.1.1 Elaborar memória de cálculo de mensuração de esforço com base nas evidências apresentadas e em catálogo de serviços pré-existente, identificando itens a serem considerados, complexidades e respectivos quantitativos, com a devida justificativa;
    - 4.9.4.6.1.2 Disponibilizar memória de cálculo para avaliação da Finep ou fornecedor por ela designado;
    - 4.9.4.6.1.3 **Para o fornecedor do item A**, apresentar evidências que justifiquem a memória de cálculo produzida e permitam validação ou elaboração de memória de cálculo independente pela Finep ou por fornecedor por ela designado;
    - 4.9.4.6.1.4 Participar de reunião onde contagem que produziu e contagem produzida pela Finep ou por outro fornecedor por ela designado serão confrontadas, com discussão técnica nos pontos onde houver divergência para alinhamento entre as contagens;

- 4.9.4.6.1.5 **Para o fornecedor do item B**, produzir ata de reunião de alinhamento, indicado os ajustes alinhados na reunião para ambas as partes;
  - 4.9.4.6.1.6 Realizar o ajuste na memória de cálculo que elaborou com base nos apontamentos da reunião de alinhamento;
  - 4.9.4.6.1.7 Indicar a criação de novos itens no catálogo quando se fizer necessário, para que também seja alinhado entre as partes em reunião de alinhamento.
- 4.9.4.7 Analista de GQ/ CQ: responsável por atividades visando a garantia e controle da qualidade da operação e demandas de melhoria / evolução da SOLUÇÃO INTEGRADA.
- 4.9.4.7.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
    - 4.9.4.7.1.1 Auxiliar na garantia e controle de qualidade de produtos e serviços da demanda;
    - 4.9.4.7.1.2 Auxiliar na identificação de riscos do ponto de vista técnico;
    - 4.9.4.7.1.3 Apoiar as atividades de desenvolvimento relacionadas à SOLUÇÃO INTEGRADA, avaliando a estratégia técnica para atendimento – por meio de parametrização e configuração ou através de desenvolvimento customizado -, e; avaliar a qualidade dos serviços técnicos executados.
    - 4.9.4.7.1.4 Auxiliar na construção de base de conhecimento e orientar equipe técnica sobre a utilização, administração e evolução da SOLUÇÃO INTEGRADA;
- 4.9.5 Para ambas as CONTRATADAS, os perfis de profissional devem contar com a seguinte formação e experiência profissional apresentados no ANEXO M – PERFIS PROFISSIONAIS DESEJÁVEIS.
- 4.9.6 A equipe da Finep contará, no mínimo, com os seguintes perfis:
- 4.9.6.1 Usuário Demandante: profissional da Finep cujos processos de negócio são apoiados pela Solução Integrada e que reporta um problema que demanda solução ou solicita uma melhoria no sistema decorrente de evolução do processo de negócio ou de obrigação legal.
    - 4.9.6.1.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
      - 4.9.6.1.1.1 Formalizar a demanda, seja através de chamado ou ordem de serviço;
      - 4.9.6.1.1.2 Informar requisitos e regras de negócio para as Ordens de Serviço de melhoria ou evolução;
      - 4.9.6.1.1.3 Validar entregas realizadas;
      - 4.9.6.1.1.4 Realizar o aceite dos produtos e serviços sob a ótica do negócio.
  - 4.9.6.2 Fiscal do Contrato: profissional formalmente designado pela Finep, responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto às CONTRATADAS, sendo responsável por receber, tratar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
    - 4.9.6.2.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
      - 4.9.6.2.1.1 Formalizar abertura de ordens de serviço;
      - 4.9.6.2.1.2 Aprovar entregas;
      - 4.9.6.2.1.3 Autorizar pagamentos;
      - 4.9.6.2.1.4 Realizar demais atividades de fiscalização necessárias a adequada gestão e execução contratual
  - 4.9.6.3 Gerente da Unidade gestora do contrato: gestor da Unidade que fiscaliza o contrato, responsável por ratificar os entendimentos do fiscal do contrato.
    - 4.9.6.3.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
      - 4.9.6.3.1.1 Ratificar os entendimentos do fiscal do contrato, alinhando com este os ajustes necessários em caso discordância.

- 4.9.6.3.1.2 Encaminhar à autoridade máxima de TIC ou à autoridade competente resultados de processos administrativos decorrentes de sanção às CONTRATADAS por descumprimento das obrigações.

## **5 RESPONSABILIDADES**

### **5.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

- 5.1.1 Indicar responsável pela gestão e fiscalização do Contrato.
- 5.1.2 Disponibilizar todas as informações necessárias à CONTRATADA, com o intuito de fornecer subsídios para prestação dos serviços contratados.
- 5.1.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com o solicitado, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.1.5 Efetuar o pagamento devido pela prestação dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas neste documento e seus Anexos.
- 5.1.6 Permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços.
- 5.1.7 Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência e Anexos, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.
- 5.1.8 Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- 5.1.9 Assegurar que pertençam à CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de customizações, informações sobre parametrizações realizadas e bases de dados, ressalvados os direitos de propriedade intelectual aos fabricantes dos softwares licenciados;

### **5.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 5.2.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2 Executar os serviços especificados para o qual sagrou-se vencedora em estreita conformidade com as condições especificadas neste Termo de Referência e seus anexos;
- 5.2.3 Alocar todos os recursos necessários, incluindo equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, para obter uma execução dos serviços previstos de forma plena e satisfatória, dentro dos acordos de níveis mínimos de serviço estabelecidos, na forma e nas condições pactuadas e em estrita conformidade com as especificações e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta.
- 5.2.4 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por problemas ou falhas na prestação dos serviços;
- 5.2.5 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.6 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.7 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.8 Notificar à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução;
- 5.2.9 Comunicar a imposição, a si, seus sócios e administradores, ou a qualquer consorciada, de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a Finep, bem como a eventual perda dos pressupostos para a contratação;

- 5.2.10 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade em função de fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 5.2.11 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;
- 5.2.12 Pagar todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a Finep, a qualquer momento, exigir da Contratada a comprovação de sua regularidade;
- 5.2.13 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência.
- 5.2.14 Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato a ser firmado.
- 5.2.15 Assumir inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, da política de segurança da informação e pela sua guarda e sigilo, não permutando, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.

## **6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1 PROCEDIMENTOS PARA O INÍCIO DA EXECUÇÃO**

#### **6.1.1 REUNIÃO INICIAL**

6.1.1.1 Após a assinatura do contrato, a Finep convocará cada CONTRATADA individualmente para Reunião Inicial de alinhamento de expectativas contratuais, em data, local e horário a ser definido pela Finep.

6.1.1.1.1 A reunião deverá contar com a participação, no mínimo:

6.1.1.1.1.1 Pela CONTRATANTE

6.1.1.1.1.1.1 Do Fiscal do Contrato;

6.1.1.1.1.1.2 Do Fiscal Técnico;

6.1.1.1.1.1.3 Do Gerente do DSGO;

6.1.1.1.1.2 Pela CONTRATADA

6.1.1.1.1.2.1 Do representante legal da CONTRATADA;

6.1.1.1.1.2.2 Do preposto da CONTRATADA.

6.1.1.1.2 A pauta da Reunião Inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

6.1.1.1.2.1 Apresentação dos participantes;

6.1.1.1.2.2 Entrega, por parte da CONTRATADA, do ANEXO C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e do ANEXO D - TERMO DE CIÊNCIA, referentes a empresa e a cada um dos profissionais, respectivamente, devidamente assinados;

6.1.1.1.2.3 Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

#### **6.1.2 PLANO DE TRABALHO**

6.1.2.1 O Plano de Trabalho deve ser entregue em até 10 dias após a reunião inicial de alinhamento e deve incluir a apresentação dos seguintes documentos:

6.1.2.1.1 Processo de gestão de riscos da operação

6.1.2.1.2 Estratégia de governança, segurança da informação e tratamento de dados

6.1.2.1.3 Relação da equipe e seus respectivos perfis, contatos, etc.

- 6.1.2.1.4 Protocolo de atendimento de emergência
- 6.1.2.1.5 Reuniões de acompanhamento da operação e melhoria contínua

### 6.1.3 PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

- 6.1.3.1 O período de ambientação terá duração de até 3 (três) meses, tendo início após o término da reunião inicial apresentada na seção 6.1.1.
  - 6.1.3.2 Durante todo o período de ambientação, as CONTRATADAS serão responsáveis:
    - 6.1.3.2.1 Por adquirir conhecimento sobre os ambientes tecnológicos e soluções que integram a Solução Integrada;
    - 6.1.3.2.2 Apoiar a CONTRATANTE na atualização e complementação da documentação já existente, sob orientação da atual contratada;
      - 6.1.3.2.2.1 As partes devem elaborar e validar em conjunto a informação de modo que atenda a gestão de conhecimento da Finep e garanta que a CONTRATADA conseguirá executar a operação após a transição.
    - 6.1.3.2.3 Acompanhar as rotinas de operação e projetos do fornecedor atual;
    - 6.1.3.2.4 Preparar sua equipe e recursos para atender as necessidades da Finep após a ambientação;
    - 6.1.3.2.5 Acompanhar e definir com a Finep as ações de governança – gestão de configuração, mudança, continuidade, acessos, dentre outros;
    - 6.1.3.2.6 Elaborar material próprio para treinamento de novos profissionais da CONTRATADA que venham a prestar serviços para a Finep;
      - 6.1.3.2.6.1 No artefato deve ser criada lista de exemplos orientadores para a classificação de severidade dos Chamados, em conformidade com a seção 6.9.2, visando agilizar a classificação dos mesmos e sanar quaisquer dúvidas;
    - 6.1.3.2.7 Atualizar o plano de trabalho com base no conhecimento adquirido no período;
  - 6.1.3.3 Os profissionais que participarem do Período de Ambientação deverão ser alocados na equipe de prestação do serviço para o PERÍODO DE EXECUÇÃO.
  - 6.1.3.4 A CONTRATADA deverá submeter à aprovação da Finep, ao final do período de ambientação, o material específico para o treinamento de novos profissionais que venham a prestar serviços no âmbito deste contrato. Este material deverá ser mantido atualizado pela CONTRATADA ao longo da execução contratual.
- 6.1.4 O início efetivo da operação das CONTRATADAS se dará ao término do período de ambientação, não cabendo remuneração pelas atividades realizadas até o fim deste período, visto que configuram apenas preparação para execução das atividades previstas em contrato.
- ### 6.2 QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE
- #### 6.2.1 VISÃO GERAL
- 6.2.1.1 Os valores constituem mera estimativa, cabendo pagamento exclusivamente dos serviços efetivamente prestados e aceitos pela Finep.
- #### 6.2.2 SUBITEM A1: SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep.
- 6.2.2.1 O valor deve considerar a execução das rotinas operacionais para disponibilidade de ambientes e aplicações, que não demandam abertura de chamados, previstas nas seções 2.3 e 4 deste documento.
  - 6.2.2.2 Adicionalmente, podem ser abertos chamados relacionados ao escopo do serviço do subitem, incluindo dúvidas e concessão de acesso aos sistemas operacionais, sistemas gerenciadores de banco de dados e servidores de aplicação.
  - 6.2.2.3 Para fins de estimativa de esforço referente a abertura de chamados, com base no contrato vigente, são atendidos, em média, 8 chamados por mês referentes ao subitem.

- 6.2.3 SUBITEM A2: SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep.
- 6.2.3.1 A realização do serviço é remunerada através de franquia mensal de chamados encerrados, com revisão quadrimestral para apuração do quantitativo de chamados encerrados no período e que não configurem recorrência, com ajuste do pagamento a partir do resultado aferido.
- 6.2.3.2 Com base no histórico de consumo do serviço pela Finep em contratos anteriores, a franquia mensal consistirá no valor de 90 chamados, com quantidade máxima definida na seção 2.1.
- 6.2.3.3 Para fins de mensuração, a seguir são apresentadas as médias de quantitativos por mês de chamados do contrato vigente de sustentação do ERP nos últimos seis meses:
- 6.2.3.3.1 Crítico: 6 chamados;
- 6.2.3.3.2 Alto: 33 chamados;
- 6.2.3.3.3 Médio: 21 chamados;
- 6.2.3.3.4 Baixo: 65 chamados;
- 6.2.4 SUBITEM A3: MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep.
- 6.2.4.1 A realização do serviço é remunerada através de atendimento de ordens de serviço, com dimensionamento realizado com base em catálogo de serviços utilizando a métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST).
- 6.2.4.2 Com base no histórico do consumo do serviço pela Finep em contratos anteriores, a estimativa de consumo anual máximo é de 30.700 Unidades de Serviço Técnico.
- 6.2.5 SUBITEM B1: MENSURAÇÃO DE DEMANDAS
- 6.2.5.1 A realização do serviço é remunerada através de atendimento de ordens de serviço para validação dos quantitativos de Unidade de Serviço Técnico (UST), tomando por base o catálogo de serviços vigente à época da realização do serviço, em demandas de manutenção evolutiva realizadas pela CONTRATADA vencedora do item A.
- 6.2.5.2 Considerando que a Finep nunca contratou o serviço, estima-se um quantitativo equivalente ao quantitativo definido para o subitem A3.
- 6.2.6 SUBITEM B2: GARANTIA DE QUALIDADE
- 6.2.6.1 A realização do serviço é remunerada através de atendimento de ordens de serviço para validação da garantia de qualidade dos serviços executados pela CONTRATADA vencedora do item A para os subitens A2 e A3.
- 6.2.6.1.1 Considerando que a Finep nunca contratou o serviço, estima-se um quantitativo correspondente ao quantitativo definido para o subitem A3, acrescido do valor correspondente à metade de total de chamados de franquia mensal para o subitem A2, considerando a proporção definida na seção 7.4.6.
- 6.3 EQUIPE DA CONTRATADA
- 6.3.1 Se ao longo da execução contratual, a CONTRATADA necessitar substituir algum profissional, deverá providenciar novo recurso, com as mesmas qualificações e nível de conhecimento do profissional substituído, comunicando à Finep com antecedência mínima de 5 (dias) dias úteis, enviando o Termo de Ciência assinado e a comprovação dos requisitos do novo profissional, bem como declaração da contratada de que este passou por processo de treinamento, recebendo orientações suficientes para poder desempenhar o seu papel a contento.
- 6.3.2 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, 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento do comunicado.
- 6.4 LOCAIS DE EXECUÇÃO E ENTREGA
- 6.4.1 Os serviços serão executados preferencialmente nas dependências da CONTRATADA, porém algumas atividades, segundo características específicas e a critério da Finep, poderão ser executadas nas dependências da Finep (*in loco*).

- 6.4.1.1 A execução remota das atividades e acesso aos ambientes deve ser realizada através de acesso remoto, utilizando o protocolo VPN – *Virtual Protocol Network*.
- 6.4.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a Finep, via Internet Segura VPN com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.
- 6.4.1.3 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.
- 6.4.1.4 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.
- 6.4.1.5 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.
- 6.4.1.6 Para ambas as CONTRATADAS, será facultado à Finep exigir a execução dos serviços, em parte ou todo, em suas próprias instalações, nas situações em que considere que a presença dos profissionais da CONTRATADA em suas instalações assegure redução de riscos e melhor coordenação, celeridade, assertividade e comunicação, a saber:
  - 6.4.1.6.1.1 Reunião para sanar dúvidas ou dirimir conflitos de execução contratual;
  - 6.4.1.6.1.2 Reunião para apresentação de solução desenvolvida, no âmbito do subitem A3;
  - 6.4.1.6.1.3 Eventos de homologação ou implantação, no âmbito dos subitens A3 ou B2;
  - 6.4.1.6.1.4 Operação assistida para novas funcionalidades desenvolvidas, no âmbito do subitem A3;
  - 6.4.1.6.1.5 Operação assistida em períodos críticos para o negócio, considerando o prazo de 10 dias úteis anteriores ao prazo limite definido no ANEXO J, no âmbito do subitem A3;
  - 6.4.1.6.1.6 Transferência de conhecimento ou capacitação, no âmbito do subitem A3, e;
  - 6.4.1.6.1.7 Em reuniões gerenciais ou de processo decisório convocadas pela Finep, com participação do preposto da CONTRATADA.
- 6.4.1.7 Demais situações podem ser acordadas entre as partes para realização presencial sempre que tal estratégia agregar maior valor ao serviço prestado ou reduzir riscos.
- 6.4.2 A critério da Finep, poderão ser adotadas tecnologias para videoconferência ou similar (voz, aplicativos de teleconferência e outros) para a realização das reuniões de trabalho.
- 6.4.3 Ainda a critério da Finep, funcionários da CONTRATADA poderão participar das reuniões de terceiros que, devido a necessidade do serviço, atuem em alguma (s) etapa (s) do desenvolvimento ou ainda dependam das reuniões como insumo para a execução dos seus trabalhos.
- 6.5 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO
- 6.5.1 Para ambos os fornecedores, são aceitos os seguintes mecanismos de comunicação, bem como suas respectivas finalidades:
  - 6.5.1.1 A Ferramenta de Abertura e tratamento de chamados, que será o mecanismo único para a abertura de chamados e demandas de todos os itens e subitens deste Termo de Referência.
  - 6.5.1.2 Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto ao fornecedor para gestão contratual e fiscalização.
  - 6.5.1.3 E-mail, ligações telefônicas, como mecanismo complementar para esclarecimento de informações de chamados e demandas, bem como para gestão contratual e fiscalização.
  - 6.5.1.4 Chamadas de áudio ou videoconferência, como mecanismo para assistência remota, treinamentos de baixa complexidade e reuniões de planejamento e acompanhamento da execução e gestão contratual.

- 6.5.1.5 Reuniões presenciais, como mecanismo para assistência presencial, treinamento e reuniões de planejamento e acompanhamento da gestão contratual e fiscalização em assuntos críticos, sensíveis ou sigilosos, assim definidos pela Finep.
- 6.5.2 No caso de uso de mecanismos de comunicação complementares, o devido registro deve ser vinculado na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados.
- 6.6 MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA
- 6.6.1 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, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.6.2 O Termo de Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS C e D.
- 6.6.3 As CONTRATADAS devem executar os serviços observando os seguintes aspectos e legislação relacionados à segurança:
- 6.6.3.1 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;
- 6.6.3.2 Instrução Normativa GSI nº 01, de 13 de julho de 2008 e normas complementares 01 a 21, que disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública federal;
- 6.6.3.3 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 informações classificadas, apoiando a Finep nas ações necessárias decorrente das demandas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 6.6.3.4 Garantir que todos os produtos, artefatos e soluções decorrentes do atendimento de demandas, bem como a prestação do próprio serviço, sejam executados em consonância com a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) da Finep);
- 6.6.3.5 Evitar vazamento de dados e fraudes digitais;
- 6.6.3.6 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação;
- 6.6.3.7 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;
- 6.6.3.8 Indicar e adotar diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro, acrescidas das porventura disponibilizadas pela Finep;
- 6.6.3.9 Acatar e atender normativos e legislação relacionados à segurança criados ao longo da execução contratual, bem como possíveis revisões e alterações nos vigentes, a qualquer tempo.
- 6.6.3.9.1 A inclusão ou alteração passa a vigorar nos próximos Chamados ou Ordens de Serviço solicitados, não afetando os atendimentos de demandas já iniciados.
- 6.7 DIREITO DE PROPRIEDADE
- 6.7.1 Os produtos gerados em decorrência dos serviços executados pelas CONTRATADAS serão de propriedade da Finep, incluindo direitos de propriedade intelectual e autorais da Solução de TIC, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte das CONTRATADAS sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 6.7.1.1 Considerando que a SOLUÇÃO INTEGRADA é atendida por produtos licenciados por outros fornecedores, o escopo da propriedade se limita a documentação produzida, código-fonte de customizações, informações sobre parametrizações realizadas, bases de dados, memórias de cálculo de mensuração de esforço de demandas atendidas e relatórios de avaliação e garantia de qualidade.

## 6.8 ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

### 6.8.1 FERRAMENTA DE CONTROLE DE CHAMADOS

6.8.1.1 O sistema de gerenciamento e registro dos chamados será disponibilizado pela Finep e a sua utilização pelas CONTRATADAS é obrigatória.

6.8.1.1.1 A Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da ferramenta e execução ao processo de atendimento de demandas.

6.8.1.2 Apenas a CONTRATANTE ou terceiros por ela designados podem registrar chamados, não sendo permitido que a CONTRATADA realize esta atividade sem autorização expressa.

6.8.1.3 Para a abertura de um chamado, devem ser informados, no mínimo, as seguintes informações:

6.8.1.3.1 Identificação do solicitante – nome, e-mail e ramal;

6.8.1.3.2 Tipo de Chamado – dentre os diversos subitens previstos no TR, além dos chamados de garantia técnica correspondentes;

### 6.8.2 SUBITEM A1 - SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep

6.8.2.1 O serviço de MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos constitui serviço contínuo, não demandando abertura de ordem de serviço ou chamado técnico.

6.8.2.2 As solicitações de suporte dos ambientes tecnológicos serão formalizadas e atendidas por meio de chamados técnicos, registrados por e-mail ou ferramenta de controle de chamados;

6.8.2.2.1 No caso de solicitação por e-mail, será registrado automaticamente um chamado no sistema de gerenciamento para fins de acompanhamento e aferição dos níveis de serviço.

6.8.2.2.2 A abertura de um chamado será realizada obrigatoriamente pela equipe de TI da Finep;

6.8.2.3 Para a abertura de um chamado, além das informações previstas na seção 6.8.1.3, devem ser informados ainda:

6.8.2.3.1 Identificação do servidor ou ambiente onde ocorre o incidente, dúvida ou serviço a ser executado;

6.8.2.3.2 Descrição do incidente, dúvida ou serviço;

6.8.2.3.3 Informações que auxiliem na identificação ou reprodução do incidente;

6.8.2.3.4 Severidade, conforme descrição constante na seção 6.9.2;

6.8.2.3.5 Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante;

### 6.8.3 SUBITEM A2 - SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep

6.8.3.1 As solicitações de suporte e manutenção corretiva, bem como os de garantia técnica referente ao item serão formalizadas e atendidas por meio de chamados técnicos, registrados por e-mail ou sistema de gerenciamento e registro de chamados;

6.8.3.1.1 No caso de solicitação por e-mail, será registrado automaticamente um chamado no sistema de gerenciamento para fins de acompanhamento e aferição dos níveis de serviço.

6.8.3.2 Para a abertura de um chamado, além das informações previstas na seção 6.8.1.3, devem ser informados ainda:

6.8.3.2.1 Identificação da solução que apresenta o incidente, bem como a funcionalidade impactada;

6.8.3.2.2 Descrição do incidente ou dúvida;

6.8.3.2.3 Informações que auxiliem na identificação ou reprodução do incidente;

6.8.3.2.4 Severidade, conforme descrição constante na seção 6.9.2;

6.8.3.2.5 Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante, nos casos de chamado de garantia técnica;

- 6.8.4 SUBITEM A3 - MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
- 6.8.4.1 As demandas serão solicitadas pela Finep mediante abertura de chamado técnico específico, podendo conter levantamento e Especificação Funcional da demanda caso já tenha sido realizada internamente, e, contendo obrigatoriamente a minuta de ordem de serviço, que deve apresentar as seguintes informações:
- 6.8.4.1.1 Número da ordem de serviço;
  - 6.8.4.1.2 Descrição detalhada do objeto, serviço ou problema, podendo já incluir Especificação Funcional e cenários de teste;
  - 6.8.4.1.3 Data da abertura;
  - 6.8.4.1.4 Prioridade/Criticidade;
  - 6.8.4.1.5 Expectativa de prazo máximo para atendimento;
  - 6.8.4.1.6 Prazo legais necessários, caso existam;
  - 6.8.4.1.7 Artefatos específicos não previstos na MDS que precisam ser produzidos na demanda em questão;
  - 6.8.4.1.8 Identificação do requisitante e do(s) responsável(eis) pelo acompanhamento.
- 6.8.4.2 Após o recebimento da minuta da ordem de serviço, a CONTRATADA deverá agendar reunião preliminar, onde o demandante, a equipe de TI da FINEP e a CONTRATADA deverão alinhar o entendimento geral da demanda, os critérios técnicos exigidos, objetivos que deverão ser alcançados e esclarecer possíveis dúvidas.
- 6.8.4.2.1 O tempo gasto durante a reunião preliminar de alinhamento não será contabilizado no valor final da ordem de serviço, isto é, não será permitido cobrança de UST para esta atividade.
  - 6.8.4.2.2 O chamado técnico aberto para fins de envio da Ordem de Serviço Preliminar não deve ser considerado para fins de apuração de nível de serviço nem faturamento no âmbito do subitem A2.
- 6.8.4.3 Após a primeira reunião de alinhamento, a CONTRATADA, deverá complementar a Ordem de Serviço com um planejamento do atendimento, no qual deverá conter:
- 6.8.4.3.1 Uma proposta preliminar de Especificação Técnica, com a solução do problema apresentado;
  - 6.8.4.3.2 Metrificação preliminar referente ao serviço solicitado, com indicação dos itens, determinação de quantitativos e complexidades, conforme definido no ANEXO E – Catálogo de Serviços, bem como justificativa e evidências para cada um;
  - 6.8.4.3.3 As atividades que serão executadas e respectivos produtos que serão gerados e entregues;
  - 6.8.4.3.4 Proposta de cronograma para a execução da demanda, com a data planejada para início e término do atendimento.
  - 6.8.4.3.5 Quantidade total de UST's necessárias para a execução do serviço, Valor total (em Reais) e prazo máximo para entrega (em dias úteis), contados a partir da aprovação da Ordem de Serviço;
- 6.8.4.4 Ao concluir o planejamento, a CONTRATADA deverá submeter a Ordem de Serviço à aprovação da Finep com a assinatura do Preposto e do Líder Técnico.
- 6.8.4.4.1 Poderão constar em cada ordem de serviço um ou mais produtos, também denominados "entregáveis", como por exemplo: relatórios, documentos, formulários, configurações, funções, interfaces, dentre outros.
- 6.8.4.5 Ao receber a Ordem de Serviço atualizada com as informações do planejamento, a mesma será validada pelo Demandante (com relação a conteúdo), pela Equipe Técnica da Finep (com relação ao formato do artefato e solução oferecida), e, opcionalmente pela CONTRATADA que presta o serviço de Garantia de Qualidade ou de Mensuração de Demandas.
- 6.8.4.6 Caso julgue ser necessário algum ajuste, o Fiscal do Contrato solicitará formalmente à CONTRATADA que deverá promovê-lo na forma apontada;
- 6.8.4.6.1 Caso esteja de acordo com todas as informações fornecidas, a Finep autorizará formalmente a execução dos serviços objeto da referida ordem de serviço.

6.8.4.7 Será facultado à Finep escolher quais ordens de serviço serão executadas ou não, e com que prioridade, não cabendo pagamento em caso de ordens de serviço não executadas.

#### 6.8.5 SUBITENS B1 - MENSURAÇÃO DE DEMANDAS e B2 - GARANTIA DE QUALIDADE

6.8.5.1 As demandas serão solicitadas pela Finep mediante abertura de Ordem de Serviço, formalizada através de chamado técnico específico com informações sobre a demanda a ser executada, que deve conter as seguintes informações:

6.8.5.1.1 Descrição detalhada do objeto e do serviço a ser executado;

6.8.5.1.2 Data da abertura;

6.8.5.1.3 Prioridade/Criticidade;

6.8.5.1.4 Artefatos específicos que precisam ser produzidos na demanda em questão, para o subitem B2;

6.8.5.1.5 Informações e produtos produzidos no âmbito da execução dos serviços do item A ou pela própria Finep, que possibilitem o atendimento da demanda, para ambos os subitens.

#### 6.9 PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 6.9.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.9.1.1 São considerados dias úteis todos os dias da semana, exceto:

6.9.1.1.1 Sábados e domingos;

6.9.1.1.2 Feriados nacionais;

6.9.1.1.3 Outras datas definidas pela Finep, onde não houver expediente.

6.9.1.2 As atividades que dependam da Finep – tais como reuniões, especificação de requisitos, validação e homologação - deverão considerar o atendimento no horário de funcionamento padrão da Finep - 7 às 20 horas, nos dias úteis.

##### 6.9.2 SUBITENS A1 E A2 - SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA dos ambientes e aplicações

6.9.2.1 Todos os chamados abertos serão classificados pela Finep, quando da abertura, de acordo com sua severidade, conforme tabela abaixo:

Severidade	Definição
Crítica	Incidente com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança, de reputação ou de não atendimento de obrigações legais, OU;  Dúvida, indisponibilidade de servidor ou impossibilidade de uso de uma ou mais funcionalidades da SOLUÇÃO INTEGRADA quando restarem 72h ou menos para o prazo de entrega definido pela Finep em seu calendário de eventos críticos e de obrigações legais, conforme ANEXO J – CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP.
Alta	Incidente sensível em termos de tempo de execução das tarefas, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da SOLUÇÃO INTEGRADA, OU;  Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Dúvidas ou problemas afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
Média	Incidente com perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno), OU;  Dúvida, problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
Baixa	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, OU;  Dúvida, problema ou inconsistência com impacto mínimo no negócio.

- 6.9.2.2 A severidade de um chamado deverá ser classificada pela Finep de acordo com a definição acima 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 da Tabela.
- 6.9.2.3 A CONTRATADA deverá observar o regime de execução, bem como os prazos máximos para o início do atendimento; de fornecimento de solução de contorno, quando aplicável, e; a resolução definitiva dos chamados, com base na severidade da demanda, conforme tabela abaixo:

Severidade	Regime de Execução	Prazo para Início do Atendimento	Prazo para Solução de Contorno	Prazo para Resolução Definitiva
Crítica	24 x 7	Até 1 (uma) hora	Até 6 (seis) horas	Até 12 (doze) horas
Alta	24 x 7	Até 2 (duas) horas	Até 12 (doze) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas
Média	13 x 5	Até 4 (quatro) horas	Até 18 (dezoito) horas	Até 26 (vinte e seis) horas
Baixa	13 x 5	Até 8 (oito) horas	Até 39 (trinta e nove) horas	Até 65 (sessenta e cinco) horas

- 6.9.2.4 Os chamados em regime 24 x 7 deverão considerar o atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana; enquanto que os chamados em regime 13 x 5 deverão considerar o atendimento no horário de funcionamento padrão da Finep - 7 às 20 horas, nos dias úteis.
- 6.9.2.5 O Prazo para Início do Atendimento iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no momento em que a for iniciada a prestação de serviço para resolução do chamado.
- 6.9.2.6 O Prazo para Solução de Contorno iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no momento em que a for disponibilizada solução de contorno para o caso pontual onde foi verificado o incidente que motivou o chamado.
- 6.9.2.7 O Prazo para Solução de Resolução Definitiva iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no momento da comunicação da resolução do problema e das condições de atendimento definidas, ou seja, o tempo para Atendimento de cada chamado está consolidado no prazo para Resolução do mesmo.
- 6.9.2.8 A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, disponibilizando solução definitiva para que o incidente não volte a ocorrer.
- 6.9.2.8.1 Não será contabilizado o tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e a validação pelo demandante.
- 6.9.2.8.2 Também não será considerado o tempo em que estiver aguardando complementação de informação pelo demandante, retomando a contagem do prazo tão logo a resposta seja fornecida.
- 6.9.2.8.3 Nos casos onde a resolução definitiva não for aceita pela Finep, o tempo gasto na reavaliação da resposta pela CONTRATADA será contabilizado, somando ao tempo inicial de resposta.
- 6.9.2.9 O calendário de eventos críticos, constante no ANEXO J, poderá ser atualizado pela Finep a qualquer tempo, tendo o fornecedor 30 dias a partir da comunicação de alteração para atender nos novos termos.
- 6.9.3 SUBITEM A3 - MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
- 6.9.3.1 O prazo para apresentação de Especificação Técnica Preliminar e de minuta de Ordem de Serviço é de até 5 dias úteis após a reunião de alinhamento da demanda ou, na dispensa de realização desta, de 5 dias úteis a partir da abertura do chamado A3.

6.9.3.2 O prazo real de conclusão do atendimento começará a ser computado após o registro da autorização de início da execução pela Finep, considerando o intervalo decorrido entre a autorização para execução do serviço e o início efetivo do atendimento.

#### 6.9.4 SUBITENS B1 - MENSURAÇÃO DE DEMANDAS e B2 - GARANTIA DE QUALIDADE

6.9.4.1 O prazo máximo para execução do serviço (PME) será determinado, em horas, dependendo da quantidade total de Unidades de Serviço Técnico apurada (TUST), conforme a tabela a seguir:

FAIXA DE USTs	Prazo Máximo para Execução do serviço (em horas)
$3 \leq TUST \leq 100$	24
$101 \leq TUST \leq 400$	48
$401 \leq TUST \leq 700$	72
$701 \leq TUST \leq 1000$	96
$TPF > 1000$	PM

6.9.4.2 Para quantidade de UST superior a 1.000 (mil), será usado um prazo máximo baseado na quantidade total de Unidades de Serviço Técnico apurada (TUST), com base na fórmula a seguir:

$$PM = 24 * TUST^{0,25}$$

6.9.4.3 O tempo total do atendimento será obtido através da soma das seguintes partes, cujo prazo máximo também é informado:

Etapa	Prazo Máximo
Prazo decorrido entre a autorização da execução (registrada pela Finep no chamado) e o início do atendimento.	Até 24 horas corridas após a abertura do chamado
Tempo de execução do serviço, após o qual é produzida a primeira contagem e o contador de tempo de execução é interrompido.	Definido utilizando a métrica das seções 1.1.1.1 e 0
Tempo gasto para, após alinhamento ou validação da contagem produzida (quando o tempo volta a ser contado), entregar a contagem ajustada final	Até 24 horas corridas após alinhamento

6.9.4.3.1 Para o subitem B2, o prazo de execução do serviço refere-se ao período após conclusão da demanda atendida pela CONTRATADA para o item A, no qual devem ser consolidadas as entregas parciais realizadas ao longo do acompanhamento da demanda, com produção de relatório.

## 6.10 FORMA DE EXECUÇÃO E INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS

### 6.10.1 CONDIÇÕES GERAIS

6.10.1.1 Caso o atendimento de chamado ou demanda não tenha sido iniciado, poderá ser cancelado com a devida justificativa sem cobrança de qualquer valor.

6.10.1.2 A execução dos itens deve seguir o processo, produzir os artefatos previstos e atender as demais orientações contidas na Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep – MDS Finep.

6.10.1.2.1 A Finep reserva-se o direito de revisar, sempre que julgar necessário, sua Metodologia de Desenvolvimento de Software, podendo este processo de revisão incluir e/ou excluir documentos específicos, e/ou alterar processos.

- 6.10.1.2.2 Em caso de atualização de versão da MDS, as alterações serão aplicáveis apenas às novas demandas ou chamados abertos após a devida comunicação ao fornecedor sobre a disponibilização de nova versão do documento, não afetando os atendimentos de demandas já iniciados.
- 6.10.1.3 Os relatórios 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.
- 6.10.2 SUBITEM A1 - SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
- 6.10.2.1 A responsabilidade pela operação dos ambientes é da CONTRATADA, mas a Finep pode, a seu critério, solicitar acesso ou internalizar eventualmente essa operação.
- 6.10.2.2 A CONTRATADA, em decorrência da operação e do atendimento dos chamados, deve registrar todos os incidentes ou eventos, medidas de contorno, soluções definitivas, evidências de validação, comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep.
- 6.10.2.3 A visão geral do processo de atendimento de chamados é apresentada a seguir:
- 6.10.2.3.1 CONTRATADA atua continuamente para manter a disponibilidade e efetuar rotinas de operação dos ambientes.
- 6.10.2.3.2 Em caso de abertura do chamado, CONTRATADA avalia as informações apresentadas e verifica se é necessário esclarecimento adicional, realizando contato junto ao demandante, preferencialmente através da Ferramenta de Controle de Chamados, para entendimento dos requisitos;
- 6.10.2.3.3 Com base nas informações prestadas, CONTRATADA avalia as ações necessárias para correção do problema ou esclarecimento da dúvida;
- 6.10.2.3.4 CONTRATADA realiza as ações solicitadas ou esclarece as dúvidas;
- 6.10.2.3.5 Equipe de TI da Finep valida e homologa o serviço realizado;
- 6.10.2.3.6 CONTRATADA atualiza, sempre que aplicável, as informações referentes à gestão de configuração, documentação técnica, manuais de usuário e base de conhecimento;
- 6.10.3 SUBITEM A2: SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
- 6.10.3.1 A CONTRATADA deverá atender todos os chamados, registrando todos os eventos, soluções, evidências de validação, comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep.
- 6.10.3.1.1 Todas as atividades referentes a um chamado devem ser realizadas no âmbito do próprio chamado e sem cobrança de chamados e/ou custos adicionais.
- 6.10.3.2 Quando houver necessidade de modificações na execução, decorrentes de alteração de escopo após o início da execução, caberá ao fornecedor atender as alterações sem cobrança de chamado adicional.
- 6.10.3.3 A visão geral do processo de atendimento de chamados é apresentada a seguir:
- 6.10.3.3.1 Após a abertura do chamado, CONTRATADA avalia as informações apresentadas e verifica se é necessário esclarecimento adicional, realizando contato junto ao demandante, preferencialmente através da Ferramenta de Controle de Chamados, para entendimento dos requisitos;
- 6.10.3.3.2 Com base nas informações prestadas, CONTRATADA avalia as ações necessárias para correção do problema ou esclarecimento da dúvida;
- 6.10.3.3.3 No caso de correção:
- 6.10.3.3.3.1 Quando se tratar de solução de maior complexidade ou que demande atuação do fabricante, CONTRATADA disponibiliza provisoriamente solução de contorno, conforme níveis de serviço definidos, mas tal ação não configura atendimento efetivo, que só se dará após correção da causa raiz.

- 6.10.3.3.2 CONTRATADA realiza as customizações e parametrizações necessárias para resolução definitiva da causa raiz do problema no repositório definido pela Finep, atualizando sempre que aplicável as informações referentes à gestão de configuração, documentação técnica, manuais de usuário e base de conhecimento;
- 6.10.3.3.3 CONTRATADA realiza as ações necessárias para garantir que os perfis de acesso existentes continuam aplicáveis após as correções realizadas;
- 6.10.3.3.4 No caso de dúvida:
  - 6.10.3.3.4.1 CONTRATADA esclarece a dúvida, atualizando a informação em manual e base de conhecimento, caso necessário;
  - 6.10.3.3.5 Equipe de TI da Finep realiza a verificação técnica, caso necessário;
  - 6.10.3.3.6 Demandante realiza a validação e homologação, com apoio da CONTRATADA;
  - 6.10.3.3.7 CONTRATADA realiza procedimentos de gestão de mudança, registrando todos os eventos, soluções, evidências de validação, comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep;
  - 6.10.3.3.8 CONTRATADA ou equipe de TR da Finep disponibiliza resolução definitiva em produção.
  - 6.10.3.3.9 A Finep, com apoio da CONTRATADA para o item B, poderá realizar inspeções ao longo do atendimento do chamado, visando antecipar a identificação de erros ou inconformidades.
- 6.10.3.4 Chamados abertos junto aos fabricantes dos softwares que integram a Solução Integrada (Oracle, Nexso CS e Thomson Reuters) poderão ser abertos tanto pela CONTRATADA quanto pela Finep. Dessa forma, estes fornecedores podem, a critério da Finep, ter acesso aos ambientes da Finep para realizar investigações em ferramentas a fim de disponibilizar pacote de correção.
- 6.10.3.5 Ainda que a CONTRATADA disponibilize solução provisória para o chamado, a correção não poderá ser objeto de melhoria no subitem A3 e já deve incluir as devidas verificações para garantir que a correção não cause efeitos colaterais em dados e demais funcionalidades em operação.
  - 6.10.3.5.1 O chamado deve considerar a solução do problema, englobando todas as ações para a solução, ainda que envolva diferentes módulos ou aplicações da solução Integrada, diferentes processos e questões de integração entre sistemas;
  - 6.10.3.5.2 Um chamado só poderá ser encerrado quando for disponibilizada solução definitiva para o problema, bem como a documentação atualizada.
  - 6.10.3.5.3 No caso de abertura de um chamado inicialmente aberto com solicitação de demanda de correção (subitem A2) que posteriormente se configure manutenção evolutiva (subitem A3), não deverá ser considerado para fins de faturamento no âmbito do subitem A2.
- 6.10.4 SUBITEM A3 - MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep
  - 6.10.4.1 A CONTRATADA deverá atender todos as Ordens de Serviço aprovadas e priorizadas, produzindo todos os artefatos previstos na Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep – MDS, e; registrando todos os eventos, reuniões e informações relevantes que julgar pertinentes ou solicitadas pela Finep.
  - 6.10.4.2 Quando houver necessidade de modificações na execução, decorrentes de alteração de escopo ou de prazo, deve ser realizado processo de solicitação de mudança, com elaboração de Ordem de Serviço Complementar.
    - 6.10.4.2.1 Quando a alteração de prazo for decorrente de fato gerado pelo fornecedor, não será admitido aumento de custo relacionado ao atraso para a Finep.
    - 6.10.4.2.2 A Finep deverá aprovar formalmente a Ordem de Serviço atualizada para que as solicitações de mudança se concretizem, caso contrário, devem ser mantidas as condições originalmente pactuadas.
  - 6.10.4.3 As atas de todas as reuniões necessárias à solicitação de mudança devem ser providas pela CONTRATADA, com aprovação dos participantes através de assinatura ou confirmação por e-mail.

- 6.10.4.4 Em caso de cancelamento de uma Ordem de Serviço (OS) antes de sua conclusão, serão pagos os serviços realizados ou em execução até o momento do cancelamento, com base nos itens previstos no catálogo de serviços e respectivos quantitativos.
- 6.10.4.5 A visão geral do processo de atendimento é apresentada a seguir:
- 6.10.4.5.1 Caso a Finep solicite à CONTRATADA, deve ser realizado levantamento e Especificação Funcional da demanda; caso contrário, tais artefatos já serão providos pela Finep quando da abertura de chamado técnico solicitando Ordem de Serviço;
  - 6.10.4.5.2 A CONTRATADA executa as atividades técnicas necessárias ao atendimento da demanda, atualizando sempre que aplicável as informações referentes à gestão de configuração, documentação técnica, manuais de usuário e base de conhecimento;
    - 6.10.4.5.2.1 A Finep, com apoio da CONTRATADA para o item B, poderá realizar inspeções ao longo do desenvolvimento, visando antecipar a identificação de erros ou inconformidades;
  - 6.10.4.5.3 Ao ser liberado para a Finep pela CONTRATADA, a solução é verificada pela Equipe Técnica da Finep, podendo ser rejeitado caso sejam encontradas não conformidades técnicas ou defeitos graves que impeçam a validação do software por parte dos usuários demandantes.
  - 6.10.4.5.4 A verificação técnica inclui, mas não se limita a:
    - 6.10.4.5.4.1 Checar inconformidades de ordem técnica;
    - 6.10.4.5.4.2 Executar, caso assim deseje, atividades de promoção de funcionalidades entre os ambientes;
  - 6.10.4.5.5 A Finep emitirá um Termo de Recebimento Provisório, mesmo que se refira a uma funcionalidade reapresentada após ter sido rejeitada.
    - 6.10.4.5.5.1 Todas as entregas realizadas devem ser coesas, tangíveis e passíveis de validação, não sendo aceito entregas parciais frente ao especificado na Ordem de Serviço.
  - 6.10.4.5.6 Demandante, com apoio da Equipe de TI da Finep e da CONTRATADA para item A, homologam a solução, produzindo evidências com base nos casos de teste identificados na especificação funcional ou na especificação técnica
    - 6.10.4.5.6.1 A demanda poderá ser devolvida ao fornecedor para ajustes em caso de não conformidade com as especificações.
  - 6.10.4.5.7 Uma vez concluída a homologação pelo demandante, a CONTRATADA atualizará a mensuração da demanda realizada na emissão, gerando as devidas evidências para comprovar os itens efetivamente utilizados e respectivas complexidades, elaborando minuta de Termo de Recebimento Definitivo e encaminhando para aprovação da Finep.
  - 6.10.4.5.8 Uma vez recebida a minuta de recebimento definitivo, a Finep pode demandar ao fornecedor do subitem B1 a mensuração referente ao produto com base nas evidências encaminhadas. Então, as mensurações de ambos os fornecedores serão confrontadas em reunião de alinhamento. Ao término deste alinhamento obtém-se a mensuração final, correspondente à soma das Unidades de Serviço Técnico dos itens do catálogo de serviços em função do quantitativo e complexidade aferida, obtidos após a reunião de alinhamento.
    - 6.10.4.5.8.1 A CONTRATADA para o SUBITEM B1 tem como principal incumbência neste contexto validar a mensuração produzida pela CONTRATADA do SUBITEM A3.
    - 6.10.4.5.8.2 Em caso de impasse, cabe à Finep a decisão final sobre as questões nas quais não há consenso, considerando preferencialmente o embasamento do parecer da CONTRATADA do SUBITEM B1.
  - 6.10.4.5.9 Após o alinhamento da contagem detalhada, a Finep emite o Termo de Recebimento Definitivo para cada uma das empresas contratadas autorizando o faturamento.
- 6.10.4.6 Quando da realização de treinamentos, a CONTRATADA será responsável por preparar o ambiente a ser utilizado no treinamento, cabendo à Finep fornecer a infraestrutura física necessária.

- 6.10.4.6.1 Após a execução do treinamento, a critério da Finep, será aplicado uma prova aos usuários, afim 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, limitando-o 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.
- 6.10.4.7 A mensuração de cada ordem de serviço deverá ser realizada pela CONTRATADA em conformidade com o ANEXO E – Catálogo de Serviços, observando os procedimentos a seguir:
  - 6.10.4.7.1 Decompor o escopo da ordem de serviço em etapas, que poderão ser formadas por diferentes atividades, descritas no Catálogo de Serviços;
  - 6.10.4.7.2 Verificar a complexidade de cada atividade, que poderá variar em uma escala de cinco níveis: Muito Simples, Simples, Média, Complexa e Muito Complexa, atribuindo o quantitativo correspondente ao item do catálogo e complexidade à atividade;
  - 6.10.4.7.3 Somar a quantidade de UST's necessárias à realização de cada atividade, obtendo a quantidade total de UST's necessárias à realização da ordem de serviço em questão;
- 6.10.4.8 Considerando a ampla abrangência e imprevisibilidade do serviço, bem como a dinâmica da evolução da Tecnologia da Informação, as atividades não previstas no Catálogo de Serviços poderão ser incluídas, bem como atividades já existentes poderão ser alteradas, através de comum acordo entre a Finep e a CONTRATADA, com validação da CONTRATADA que atua no item B.
  - 6.10.4.8.1.1 Para fins de determinação do esforço em Unidades de Serviço Técnico, convencionou-se a analogia de 1 UST correspondente ao esforço de 1 hora de trabalho.
  - 6.10.4.8.1.2 Para inclusão ou alteração de itens, devem ser definidos: descrição do item, atribuição de quantidade de UST's necessárias e descritivo por complexidade.
  - 6.10.4.8.1.3 A formalização das inclusões ou alterações realizadas deve ser formalizada através de apostilamento ou em decorrência de prorrogação contratual.
- 6.10.5 SUBITENS B1 - MENSURAÇÃO DE DEMANDAS e B2 - GARANTIA DE QUALIDADE
  - 6.10.5.1 A CONTRATADA deverá atender todos as demandas, registrando todos os eventos, reuniões de entendimento e alinhamento, análises e comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep.
  - 6.10.5.2 Quando houver necessidade de modificações na execução, decorrentes de alteração de escopo ou de prazo, deve ser realizado processo de solicitação de mudança, com elaboração de Ordem de Serviço Complementar.
  - 6.10.5.3 As atas de todas as reuniões necessárias à execução da demanda, ao alinhamento de mensuração de demandas ou decorrentes de solicitação de mudança devem ser providas pela contratada, com aprovação dos participantes através de assinatura ou confirmação por e-mail.
  - 6.10.5.4 Em caso de cancelamento de uma Ordem de Serviço (OS) antes de sua conclusão, serão pagos os serviços realizados até o momento do cancelamento, considerando o quantitativo efetivamente mensurado.
  - 6.10.5.5 A visão geral do processo de atendimento é apresentada a seguir:
    - 6.10.5.5.1 Uma vez autorizada a Ordem de Serviço, a CONTRATADA realizará a mensuração da demanda com base no catálogo de serviços e nas evidências produzidas pelo fornecedor do item A e encaminhadas no chamado pela equipe de TI da Finep, gerando a mensuração a partir da identificação de itens do catálogo e respectivos quantitativos e complexidades e encaminhando para aprovação da Finep.
    - 6.10.5.5.2 Finep emite Termo de Recebimento Provisório e confronta a mensuração produzida pela CONTRATADA com a elaborada pelo fornecedor do item A em reunião de alinhamento, conforme disposto nas seções 6.10.4.5.8 e 6.10.4.5.9 .

#### 6.10.6 SUBITEM B2 - GARANTIA DE QUALIDADE

- 6.10.6.1 A CONTRATADA deverá atender todas as demandas, registrando todos os eventos, reuniões de entendimento e alinhamento, análises e comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep.
- 6.10.6.2 Quando houver necessidade de modificações na execução, decorrentes de alteração de escopo ou de prazo, deve ser realizado processo de solicitação de mudança, com elaboração de Ordem de Serviço Complementar.
  - 6.10.6.2.1 Quando a alteração de prazo for decorrente de fato gerado pelo fornecedor, não será admitido aumento de custo relacionado ao atraso para a Finep.
- 6.10.6.3 As atas de todas as reuniões necessárias à execução da demanda ou decorrentes de solicitação de mudança devem ser providas pela contratada, com aprovação dos participantes através de assinatura ou confirmação por e-mail.
- 6.10.6.4 Em caso de cancelamento de uma Ordem de Serviço (OS) antes de sua conclusão, serão pagos os serviços realizados até o momento do cancelamento
  - 6.10.6.4.1 Para avaliação de demandas do tipo A2, será realizado o pagamento de 50% do esforço para um chamado, utilizando a analogia de conversão de chamado para UST definida na seção 7.4.6.2.
  - 6.10.6.4.2 Para avaliação de demandas do tipo A3, será considerado a mensuração em USTs da demanda, obtida através do serviço B1 ou do valor alinhado com Finep e fornecedor do item A.
- 6.10.6.5 A visão geral do processo de atendimento é apresentada a seguir:
  - 6.10.6.5.1 Uma vez autorizada a Ordem de Serviço, a CONTRATADA coletará as informações sobre o chamado ou demanda a ser realizada avaliação de Garantia de Qualidade - incluindo artefatos, acesso ao sistema, bem como outras documentações necessárias – e acompanhará o atendimento da CONTRATADA para o item A.
    - 6.10.6.5.1.1 A CONTRATADA deve possibilitar que a equipe de TI da Finep acompanhe os trabalhos com vistas a auxiliar e contribuir com a avaliação.
  - 6.10.6.5.2 Ao longo da execução, a CONTRATADA encaminha os resultados parciais obtidos, bem como evidências e documentação complementar produzida para a Finep, subsidiando a demanda de eventuais ajustes no atendimento da demanda da CONTRATADA que atua no item A.
  - 6.10.6.5.3 Após a promoção da correção ou da melhoria em produção, a CONTRATADA envia documentação com resultados consolidados e realiza reunião para apresentação.
  - 6.10.6.5.4 Finep emite Termo de Recebimento Provisório e avalia os resultados obtidos, aprovando caso não sejam encontrados erros ou divergências entre a execução e o conteúdo da documentação.
    - 6.10.6.5.4.1 Em caso de dúvidas da Finep acerca do conteúdo do material, a CONTRATADA deve realizar os esclarecimentos solicitados.

#### 6.10.7 PERÍODO DE TRANSIÇÃO

- 6.10.8 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.
  - 6.10.8.1 Durante este período, compete às CONTRATADAS:
    - 6.10.8.1.1 No sexto último mês, atualizar e consolidar documentação técnica da SOLUÇÃO INTEGRADA, base de conhecimento e rotinas de governança, e; auxiliar em dúvidas da equipe interna e dos novos fornecedores contratados acerca dos procedimentos, acessos e ações de governança;
    - 6.10.8.1.2 No quinto, quarto, terceiro e segundo últimos meses, realizar a operação sob acompanhamento da equipe interna de TI ou dos novos fornecedores, atualizando documentação, base de conhecimento e rotinas de governança;
    - 6.10.8.1.3 No último mês, acompanhar e orientar as atividades executadas pelo novo fornecedor, mantendo a responsabilidade pela operação até o encerramento contratual.

- 6.10.9 Durante o Período de Transição as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços previstos nesse documento conforme especificado no item 5 deste Termo de Referência mantendo os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.10.10 Os profissionais que participaram Período de Execução Contratual deverão ser mantidos na equipe de prestação do serviço para o Período de Transição, sob pena de aplicação da sanção de multa, conforme seção 7.1.3.
- 6.11 PROCEDIMENTOS DE FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
- 6.11.1 Concluída a transição e as demandas a serem ATENDIDAS, o contrato será encerrado.
- 6.11.2 Por ocasião do encerramento, todas os acessos da CONTRATADA serão bloqueados.
- 6.11.3 Uma vez concluído o contrato, todos os produtos técnicos decorrentes da execução contratual devem ser repassados à Finep, não cabendo ao fornecedor utilizá-los para fins de atendimento a outros clientes.
- 6.11.3.1 Todas os dados classificados como pessoais na documentação que porventura permanecerem em posse da CONTRATADA após o encerramento contratual devem ser anonimizados, salvo motivação baseada em legislação específica que o impeça.

## 7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

#### 7.1.1 CONDIÇÕES GERAIS

- 7.1.1.1 Os produtos e serviços só serão considerados aceitos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRED) pela Finep.
- 7.1.1.1.1 A emissão do TRED depende da avaliação da entrega por requisitantes e/ou TI da Finep e deve ocorrer em até 10 dias úteis a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório (TREP), podendo ser prorrogado em caso de demandas cuja validação demande períodos específicos para o negócio, como eventos de periodicidade anual, ou mediante acordo entre FINEP e CONTRATADA.
- 7.1.1.2 Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.

#### 7.1.2 SUBITENS A1 E A2

- 7.1.2.1 A CONTRATADA deve encaminhar à Finep até o quinto dia útil do mês subsequente, o Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações, onde deverá constar:
- 7.1.2.1.1 Informações sobre disponibilidade de todos os ambientes, bem como incidentes que resultaram em indisponibilidade, medidas de contingência e ações realizadas para solução e restabelecimento do acesso.
- 7.1.2.1.2 Informações sobre disponibilidade de aplicações e bancos de dados, bem como incidentes que resultaram em indisponibilidade e ações realizadas para solução e restabelecimento do acesso.
- 7.1.2.1.3 Relação de chamados fechados no mês separados por tipo (A1 – infraestrutura e A2 – aplicações), contendo, pelo menos: o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; data e hora de abertura, data e hora do início de atendimento; data e hora da disponibilização de solução de contorno; data e hora de disponibilização da solução definitiva; causa do incidente ou dúvida, e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
- 7.1.2.1.4 Relação de chamados abertos em meses anteriores, cujo nível de serviço não tenha sido atendido ou flexibilizado por liberalidade da Finep e que ainda não foram fechados, contendo, pelo menos: o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; data e hora de abertura, data e hora do início de atendimento; data e hora da disponibilização de solução de contorno; data e hora de disponibilização da solução definitiva; causa do incidente ou dúvida, e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
- 7.1.2.1.5 A apuração dos indicadores definidos nas seções **Erro! Fonte de referência não encontrada.** 7.2.2 e 7.2.3, referentes ao mês de execução do serviço.

7.1.2.1.6 Levantamento de *patches*, *bundles* ou *product images* (PIs) disponibilizados pelos fabricantes no período, para os diferentes softwares que integram a solução integrada, bem como informação de principais alterações de cada atualização e indicação de quais foram aplicados.

7.1.2.2 Com base no relatório enviado, serão emitidos Termos de Recebimento Provisório para cada um dos subitens, e; após a validação do relatório e validação dos resultados dos indicadores, os correspondentes Termos de Recebimento Definitivo.

### 7.1.3 SUBITEM A3

7.1.3.1 O aceite requer que 100% do estabelecido na Ordem de Serviço seja atendido, com a devida validação dos usuários, e; deve ser realizado após promoção da funcionalidade no ambiente de produção, salvo em demandas onde não houver entrega efetiva de funcionalidade.

7.1.3.2 A CONTRATADA deverá encaminhar para a Finep, pelo menos:

7.1.3.2.1 Os artefatos definidos na MDS-Finep como obrigatórios, bem como os opcionais indicados pela Finep para a demanda;

7.1.3.2.2 A planilha de mensuração da demanda alinhada com a Finep ou com terceiros por ela designado;

7.1.3.2.3 A apuração dos níveis de serviço definidos na seção 7.2.4.

7.1.3.3 Com base nas informações enviadas, será emitido Termos de Recebimento Provisório, e; após a validação dos produtos e indicadores, o Termo de Recebimento Definitivo.

### 7.1.4 SUBITEM B1

7.1.4.1 O aceite requer que a mensuração do esforço tenha sido realizada, com a devida reunião de alinhamento entre as CONTRATADAS dos itens A e B, com a respectiva validação pela equipe de TI da Finep .

7.1.4.2 A CONTRATADA deverá encaminhar para a Finep, pelo menos:

7.1.4.2.1 A planilha de mensuração da demanda inicial, bem como sua versão revisada após reunião de alinhamento;

7.1.4.2.2 Ata de reunião de alinhamento;

7.1.4.2.3 A apuração dos níveis de serviço definidos na seção 7.2.5.

7.1.4.2.4 Outros artefatos definidos na MDS-Finep como opcionais, indicados pela Finep para a demanda;

7.1.4.3 Com base nas informações enviadas, será emitido Termo de Recebimento Provisório, e; após a validação dos produtos e indicadores, o Termo de Recebimento Definitivo.

### 7.1.5 SUBITEM B2

7.1.5.1 O aceite requer a avaliação de qualidade solicitada tenha sido realizada, com a devida validação da equipe de TI da Finep.

7.1.5.2 A CONTRATADA deverá encaminhar para a Finep, pelo menos:

7.1.5.2.1 O relatório da avaliação de qualidade realizada, com evidências adicionais que se fizerem necessárias ao perfeito entendimento.

7.1.5.2.2 A apuração dos níveis de serviço definidos na seção 7.2.5.

7.1.5.2.3 Outros artefatos definidos na MDS-Finep como opcionais, indicados pela Finep para a demanda;

7.1.5.3 Com base nas informações enviadas, será emitido Termos de Recebimento Provisório, e; após a validação dos produtos e indicadores, o Termo de Recebimento Definitivo.

## 7.2 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

### 7.2.1 CONDIÇÕES GERAIS

7.2.1.1 Os primeiros 30 (trinta dias) após o Período de Ambientação serão considerados como período de adaptação e ajustes, onde os níveis de serviço serão apurados para fins de histórico, porém não incidirão penalidades.

7.2.1.2 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.

7.2.2 SUBITEM A1

7.2.2.1 Indicador de Indisponibilidade dos Ambientes

<b>IIAmb – INDICADOR DE INDISPONIBILIDADE DOS AMBIENTES</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o percentual de disponibilidade de todos os ambientes da solução integrada.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IIAmb &lt; 0,3%</b> A meta definida visa garantir a indisponibilidade dos ambientes dentro dos limites máximos.
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para monitoramento de ambientes.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita conforme avaliação de disponibilidade mensal dos ambientes e consolidação das informações para geração do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para todos os ambientes descritos no ANEXO B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, incluindo eventuais alterações ao longo da execução contratual.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$Indisp. Ambiente = \left( \frac{\sum de indisponibilidade}{Disp. do Período} \right)$ $IIAmb = \frac{\sum Indisp. Ambiente}{Qtde. Ambientes}$ <p>Onde:</p> <p><b>Indisp. Ambiente</b> – Índice de Indisponibilidade calculado para cada ambiente da Solução Integrada, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais.</p> <p><b>Σ de Indisponibilidade</b> - Somatório do tempo de indisponibilidade de cada ambiente da Solução Integrada, observados no mês de medição, em minutos.</p> <p><b>Disp. do Período</b> - 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.</p> <p><b>IIAmb</b> - Índice de Indisponibilidade mensal de todos os ambientes, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais.</p> <p><b>Σ Indisp. Ambiente</b> – Somatório dos Índices de Indisponibilidade de todos os ambientes da Solução Integrada.</p> <p><b>Qtde. Ambientes</b> – Total de ambientes utilizados, incluindo servidores de aplicação, bancos de dados, monitoramento e quaisquer outros necessários para a Solução Integrada, em qualquer trilha (desenvolvimento, homologação, produção, etc.).</p>
<b>Observações</b>	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; Obs3: Em caso de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro, como o responsável pelo serviço de <i>hosting</i> , a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que abaterá do tempo de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de terceiro do período de disponibilidade mensal
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador IIAmb: De 0 a 0,29 – Pagamento integral da OS; De 0,30 a 0,42% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço; De 0,43 a 0,56% – Glosa de 4% sobre o valor mensal do serviço; De 0,57 a 0,83% – Glosa de 6% sobre o valor mensal do serviço; De 0,84 a 1,11% – Glosa de 8% sobre o valor mensal do serviço; Acima de 1,12% – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor global do Contrato.

## 7.2.2.2 Indicador de Indisponibilidade dos Aplicações

<b>IIAp – INDICADOR DE INDISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o percentual de disponibilidade de todos as aplicações da solução integrada.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IIAp &lt; 0,3%</b> A meta definida visa garantir a indisponibilidade das aplicações dentro dos limites máximos.
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para monitoramento de aplicações.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita conforme avaliação de disponibilidade mensal das aplicações e consolidação das informações para geração do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para todos as aplicações descritos no ANEXO B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, incluindo eventuais alterações ao longo da execução contratual.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$Indisp. Aplicações = \left( \frac{\sum de indiponibilidade}{Disp. do Período} \right)$ $IIAp = \frac{\sum Indisp. Aplicações}{Qtde. Aplicações}$ <p>Onde:</p> <p><b>Indisp. Aplicações</b> – Índice de Indisponibilidade calculado para cada aplicação da Solução Integrada, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais.</p> <p><b>Σ de Indisponibilidade</b> - Somatório do tempo de indisponibilidade de cada aplicação da Solução Integrada, observados no mês de medição, em minutos.</p> <p><b>Disp. do Período</b> - 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.</p> <p><b>IIAp</b> - Índice de Indisponibilidade mensal de todas as aplicações, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais.</p> <p><b>Σ Indisp. Aplicações</b> – Somatório dos Índices de Indisponibilidade de todas as aplicações da Solução Integrada.</p> <p><b>Qtde. Aplicações</b> – Total de aplicações da Solução Integrada em operação, incluindo servidores de aplicação, bancos de dados, monitoramento e quaisquer outros necessários para a Solução Integrada, em qualquer trilha (desenvolvimento, homologação, produção, etc.).</p>
<b>Observações</b>	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; Obs3: Em caso de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que abaterá do tempo de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de terceiro do período de disponibilidade mensal
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador IIAp: De 0 a 0,29% – Pagamento integral da OS; De 0,30 a 0,42% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço; De 0,43 a 0,56% – Glosa de 4% sobre o valor mensal do serviço; De 0,57 a 0,83% – Glosa de 6% sobre o valor mensal do serviço; De 0,84 a 1,11% – Glosa de 8% sobre o valor mensal do serviço; Acima de 1,12% – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor global do Contrato.

### 7.2.2.3 Indicador de Atraso na Resolução Definitiva de Chamados de Infraestrutura

<b>IACI – INDICADOR DE ATRASO NA RESOLUÇÃO DEFINITIVA DE CHAMADOS DE INFRAESTRUTURA</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o atraso no atendimento dos chamados no âmbito do subitem A1, considerando os prazos de Resolução Definitiva.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IACI &lt; = 12</b> A meta definida visa garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através do sistema de gerenciamento e registro dos chamados, considerando os chamados encerrados no mês, incluindo eventuais chamados de garantia técnica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, constante não Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, após recebimento do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IACI = \sum Atraso\ no\ chamado$ <p>Onde:  <b>IACI</b> – Indicador de Atraso na Solução Definitiva de CHAMADOS, expresso em horas;  <b>Atraso no chamado</b> – corresponde ao período de atraso no prazo de Resolução Definitiva de cada chamado referente ao subitem A1 encerrado no mês, de acordo com sua complexidade e considerando o estabelecido no item 6.9.2.3, no formato de dias. Devem ser incluídos no cálculo os chamados de garantia técnica.</p>
<b>Observações</b>	Obs1: Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá do tempo de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de terceiro do período de disponibilidade mensal.
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IACI</b> : De 0 a 12 – Pagamento integral da OS; De 12,01 a 15 – Glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço; De 15,01 a 18 – Glosa de 4% sobre o mensal do serviço; De 18,01 a 21 – Glosa de 6% sobre o mensal do serviço; De 21,01 a 24 – Glosa de 8% sobre o mensal do serviço; Acima de 24 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor global do Contrato.

## 7.2.3 SUBITEM A2

## 7.2.3.1 Indicador de Atraso na Resolução Definitiva de Chamados de Suporte e Manutenção Corretiva

<b>IACS – INDICADOR DE ATRASO NA RESOLUÇÃO DEFINITIVA DE CHAMADOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o atraso no atendimento dos chamados no âmbito do subitem A2, considerando os prazos de Resolução Definitiva.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IACS &lt; = 24</b> A meta definida visa garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através do sistema de gerenciamento e registro dos chamados, considerando os chamados encerrados no mês, incluindo eventuais chamados de garantia técnica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, constante não Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, após recebimento do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IACS = \sum \text{Atraso no chamado}$ <p>Onde:  <b>IACS</b> – Indicador de Atraso na Solução Definitiva de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA, expresso em dias, com duas casas decimais;  <b>Atraso no chamado</b> – corresponde ao período de atraso no prazo de Resolução Definitiva de cada chamado referente ao subitem A2 encerrado no mês, de acordo com sua complexidade e considerando o estabelecido na seção 6.9.2.3, no formato de dias. Devem ser incluídos no cálculo os chamados de garantia técnica.</p>
<b>Observações</b>	Obs2: Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá do tempo de atraso no chamado.
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IACS</b> : De 0 a 24 – Pagamento integral da OS; De 24,01 a 30 – Glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço; De 30,01 a 36 – Glosa de 4% sobre o mensal do serviço; De 36,01 a 42 – Glosa de 6% sobre o mensal do serviço; De 42,01 a 48 – Glosa de 8% sobre o mensal do serviço; Acima de 48 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor global do Contrato.

## 7.2.3.2 Indicador de Chamados Abertos Sem Resolução

<b>ICSR – INDICADOR DE CHAMADOS ABERTOS SEM RESOLUÇÃO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o quantitativo de chamados abertos em meses chamados oriundos de meses anteriores que ainda não foram concluídos, por quaisquer motivos.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>ICSR &lt; 10%</b> A meta definida visa garantir o encerramento de chamados dentro do prazo previsto, minimizando a manutenção de chamados abertos sem resolução.
<b>Instrumento de medição</b>	Através do sistema de gerenciamento e registro dos chamados, considerando os chamados em atendimento abertos em meses anteriores, incluindo eventuais chamados de garantia técnica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita a partir da relação de chamados em execução abertos em meses anteriores que tenham superado o nível de serviço definido na seção 6.9.2.3, ainda que tenha sido aceito pela Finep a extensão do prazo. Não devem ser considerados chamados que se encontrem em validação pela Finep.

<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, após recebimento do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$ICSR = \frac{\text{Chamados abertos em meses anteriores}}{\text{Franquia Mensal de Chamados}}$ <p>Onde:  <b>ICST</b> – Indicador de Chamados Abertos Sem Resolução, expresso em percentual, com duas casas decimais.  <b>Chamados Abertos em Meses Anteriores</b> – corresponde ao quantitativo de chamados abertos em meses anteriores e ainda não finalizados  <b>Chamados Abertos em Meses Anteriores</b> – corresponde ao quantitativo da franquia mensal de chamados, constante na seção 7.4.3.2.</p>
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IACS</b> : De 0 a 10% – Pagamento integral da OS; De 10,01 a 11 – Glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço; De 11,01 a 12 – Glosa de 4% sobre o mensal do serviço; De 12,01 a 13,5 – Glosa de 6% sobre o mensal do serviço; De 13,51 a 15 – Glosa de 8% sobre o mensal do serviço; Acima de 15 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor global do Contrato.

## 7.2.3.1 Indicador de Recorrência de Defeitos

<b>IRD – INDICADOR DE RECORRÊNCIA DE DEFEITOS</b>			
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>		
<b>Finalidade</b>	Medir o a recorrência de defeitos através da mensuração do percentual de chamados de garantia frente aos chamados atendidos do período de revisão da franquia.		
<b>Meta a cumprir</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>IRD &lt; 5%</b></td> <td>A meta definida visa garantir que a solução fornecida pelo fornecedor no atendimento de chamados de fato seja definitiva e não demande correção posterior.</td> </tr> </table>	<b>IRD &lt; 5%</b>	A meta definida visa garantir que a solução fornecida pelo fornecedor no atendimento de chamados de fato seja definitiva e não demande correção posterior.
<b>IRD &lt; 5%</b>	A meta definida visa garantir que a solução fornecida pelo fornecedor no atendimento de chamados de fato seja definitiva e não demande correção posterior.		
<b>Instrumento de medição</b>	Revisão de chamados fechados, identificando quais configuram chamado de garantia técnica.		
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita a partir da relação de chamados fechados no período de aferição da revisão da franquia, mensurando o percentual de recorrência frente ao quantitativo total.		
<b>Periodicidade</b>	Periodicamente, quando da revisão do uso efetivo da franquia, conforme seção 7.4.3.2.		
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IRD = \frac{\text{Chamados de garantia técnica no período}}{\text{Chamados do período}}$ <p>Onde:  <b>IRD</b> – Indicador de Recorrência de Problemas, expresso em percentual, com duas casas decimais.  <b>Chamados de Garantia Técnica no Período</b> – corresponde ao quantitativo de chamados de garantia técnica abertos no período de apuração.  <b>Chamados Abertos em Meses Anteriores</b> – corresponde ao quantitativo dos chamados abertos no período de apuração.</p>		
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação		
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IRD</b> : De 0 a 5% – Pagamento integral da OS; De 5,01 a 6 – Glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço; De 6,01 a 7 – Glosa de 4% sobre o mensal do serviço; De 7,01 a 8 – Glosa de 6% sobre o mensal do serviço; De 8,01 a 9,9 – Glosa de 8% sobre o mensal do serviço; Acima de 10 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor global do Contrato.		

## 7.2.4 SUBITEM A3

## 7.2.4.1 Indicador de atraso na Entrega de OS

<b>IAOS – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço entregues injustificadamente fora do prazo acordado entre contratante e contratada.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAOS &lt; = 0</b> A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita com base no prazo estimado para entrega previsto na Ordem de Serviço; na data de entrega registrada no Termo de Recebimento Definitivo; e; no prazo máximo de atendimento definido na seção 6.9.3.
<b>Periodicidade</b>	Para cada Ordem de Serviço encerrada, após emissão do Termo de Recebimento Definitivo. Por liberalidade da Finep, no caso de uma Ordem de Serviço contar com duas entregas e pagamentos distintos, deve ser apurado previamente ao pagamento de cada aceite.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p style="text-align: center;"><b>IAOS = <math>\frac{TEX - TEST}{TEST}</math></b></p> <p>Onde:  <b>IAOS</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS;  <b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.                      A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.                      A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.  <b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado na seção 6.9.3.</p>
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as Ordens de Serviço com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IAOS</b> : De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 4% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 6% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 8% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.

#### 7.2.4.1 Indicador de Defeitos do Produto

<b>IDP – INDICADOR DE DEFEITOS DE PRODUTO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade com base na quantidade de problemas encontrados no produto entregue.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IDP = 0</b> A meta definida visa garantir a entrega de produtos sem defeitos.
<b>Instrumento de medição</b>	Quantificação de erros verificados na entrega de cada Ordem de Serviço frente ao quantitativo de USTs.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por Ordem de Serviço, após mensuração validação das entregas, com registro dos defeitos encontrados, e; da mensuração final aprovado pela Finep.
<b>Periodicidade</b>	Para cada Ordem de Serviço encerrada, após emissão do Termo de Recebimento Definitivo. Por liberalidade da Finep, no caso de uma Ordem de Serviço contar com duas entregas e pagamentos distintos, deve ser apurado previamente ao pagamento de cada aceite.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><b>Meta: 0</b></p> <p><b>IDP Razoável: <math>\leq TUST^{0,49}</math></b></p> <p><b>IDP Indesejável: <math>&gt; TUST^{0,49}</math> e <math>\leq TUST^{0,65}</math></b></p> <p><b>IDP Inaceitável: <math>&gt; TUST^{0,65}</math></b></p> <p>Onde:  <b>IDP</b> – Indicador de Defeitos do Produto;  <b>TUST</b> – Total de USTs mensurados para a demanda.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IDP</b> : Dentro da meta – Pagamento integral da OS; IDP razoável – Glosa de 2% sobre o valor da OS; IDP indesejável – Glosa de 4% sobre o valor da OS; IDP inaceitável – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS.

## 7.2.5 SUBITENS B1 E B2

## 7.2.5.1 Indicador de Atraso de Entrega de Mensuração e Garantia e Controle de Qualidade

<b>IAEMQ – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE MENSURAÇÃO e GARANTIA e CONTROLE DE QUALIDADE</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega de mensuração ou garantia de qualidade entregue injustificadamente fora do prazo acordado entre contratante e contratada.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAEMQ &lt; = 0</b> A meta definida visa garantir a entrega da mensuração ou garantia de qualidade demandada dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Por Ordem de Serviço, após entregue pela contratada e aceita pela contratante.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pela contratante e por Ordem de Serviço.  O cálculo do prazo será interrompido quando da entrega à CONTRATADA para validação. No caso do SUBITEM A1, após o alinhamento entre as contagens das Fábricas de Métrica e Software, o cálculo do prazo é retomado, a fim de computar o tempo gasto para ajustar a contagem inicial e produzir a final. Para ambos os subitens, em caso de devolução ao fornecedor para ajustes, o tempo de correção deve ser contabilizado como tempo de execução.
<b>Periodicidade</b>	Para cada Ordem de Serviço encerrada, após emissão do Termo de Recebimento Definitivo. Por liberalidade da Finep, no caso de uma Ordem de Serviço contar com duas entregas e pagamentos distintos, deve ser apurado previamente ao pagamento de cada aceite.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IAEMQ = <math>\frac{\text{TEX} - \text{TEST}}{\text{TEST}}</math></b>  Onde: <b>IAEMQ</b> – Indicador de Atraso de Entrega de Mensuração; <b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega da mensuração, e; da reunião de alinhamento até a entrega definitiva. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico. <b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS, conforme estipulado na seção 6.9.3.
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IAEMQ</b> : De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 4% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 6% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 8% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.

### 7.3 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

7.3.1 A Finep poderá aplicar sanções administrativas à CONTRATADA, nos termos dos artigos 83 e 84 da Lei nº 13303/16.

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

7.3.1.2 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto em lei;

7.3.2 A inexecução parcial ou total das condições pactuadas e o atraso na entrega do serviço sujeitarão as CONTRATADAS às seguintes penalidades:

7.3.2.1 Glosa;

7.3.2.2 Advertência, nos casos de faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

7.3.2.3 Multa, por ocorrência que acarrete prejuízos significativos ao objeto, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

7.3.2.4 Atingido o limite de 10% (dez por cento) do valor total do contrato na aplicação de multas, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por grave inobservância às condições contratuais, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas em lei.

#### 7.3.3 Tabela de sanções e glosas

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% sobre o valor total do Contrato.
2	Não manter equipe que atua no projeto no período de transição contratual	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% sobre o valor total do Contrato.
3	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública, e; multa de 5% sobre o valor do contrato.
4	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Sanções definidas nas seções 7.2 e 7.20.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao Fiscal do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo da rescisão contratual, e; multa de 10% sobre o valor total do contrato.

8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 72 horas úteis.	Multa de 0,5% sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, multa de 5% sobre valor total do contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato e demais penalidades previstas na lei.
13	Realizar tratativa de qualquer espécie junto à CONTRATADA vencedora do outro item sem participação da Finep, combinando previamente valores de demandas ou resultado de avaliação de qualidade	Ambas as Contratadas serão declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato e demais penalidades previstas na lei.
14	Em caso de não cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Confidencialidade, e/ou de quebra da guarda e sigilo, aludidos, ou de utilização dos dados fornecidos pela Finep, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados	A Contratada responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato; multa de 1% sobre o valor total do contrato e ressarcimento à Finep de eventual multa aplicada pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, sem prejuízo do direito da Finep de promover a aplicação de outras sanções administrativas cabíveis.
15	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.

## 7.4 PAGAMENTO

### 7.4.1 CONDIÇÕES GERAIS

- 7.4.1.1 Os serviços prestados serão examinados diretamente pelo Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE, o qual somente autorizará o faturamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.
- 7.4.1.2 O valor a ser efetivamente pago à CONTRATADA poderá ser alterado por eventuais ajustes de pagamento decorrentes de descumprimento de níveis mínimos de serviço, conforme descrito na seção 7.2 deste Termo de Referência;

- 7.4.1.3 Após emissão de Termo de Recebimento Definitivo e autorização do pagamento pelo Fiscal, a CONTRATADA deverá encaminhar à Finep, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias ao vencimento da fatura, contendo:
- 7.4.1.3.1 Nota Fiscal, observando estritamente o CNPJ e endereço da Finep e do próprio fornecedor contidos no contrato, assim como a identificação do período contratual de prestação de serviços e do(s) item(s) contratual(is) objeto do faturamento, no campo de descrição desse documento;
  - 7.4.1.3.2 Certificado de Regularidade do FGTS;
  - 7.4.1.3.3 Certidão Negativa Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
  - 7.4.1.3.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
  - 7.4.1.3.5 Documentos que evidenciem o atendimento de exigências contratuais específicas.
- 7.4.1.4 As certidões enviadas devem ter validade superior, pelo menos, a 15 dias após o envio da documentação e não devem apresentar pendências ou impedimentos;
- 7.4.1.5 O envio da documentação deve ser realizada para o e-mail [cp\\_sisati@finep.gov.br](mailto:cp_sisati@finep.gov.br), sendo automaticamente aberto chamado para processamento do pagamento pela unidade competente.
- 7.4.1.6 O pagamento será efetuado, mediante ordem bancária, através de crédito em banco, em agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de expedição do atesto e aprovação da Nota Fiscal/Fatura.
- 7.4.1.7 Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou documentos apresentados, bem como circunstância que impeça a liquidação da despesa, serão estes informados pela Finep à CONTRATADA, e; o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras.
- 7.4.1.7.1 Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação dos documentos, não acarretando qualquer ônus para a Finep.
- 7.4.1.8 Estará condicionado ao pagamento a habilitação obrigatória válida da empresa no SICAF, sem a qual não se efetuará o pagamento até que a empresa regularize sua situação
- 7.4.2 SUBITEM A1
- 7.4.2.1 O serviço de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos será remunerado mensalmente como um custo fixo mensal constante na proposta de preços.
- 7.4.3 SUBITEM A2
- 7.4.3.1 O serviço correspondente ao subitem A2 será remunerado pela franquia mensal de chamados encerrados multiplicado pelo valor unitário dos chamados, com apuração periódica dos valores, conforme condições dispostas a seguir.
- 7.4.3.2 FRANQUIA DE CHAMADOS
- 7.4.3.2.1 A franquia determinará uma quantidade referência de chamados de suporte e manutenção corretiva por mês, com análise do consumo e apuração de eventual diferença entre o valor devido e efetivamente pago em ciclos quadrimestrais.
  - 7.4.3.2.2 Nesse sentido, nos três primeiros meses serão registrados os chamados consumidos mensalmente, sendo a CONTRATADA remunerada pelo valor correspondente à franquia mensal, mediante avaliação dos níveis de serviço, que podem alterar o valor a ser remunerado conforme disposto na seção 7.2.
  - 7.4.3.2.3 No último mês do período de prestação do serviço, em alinhamento com a CONTRATADA, a Finep analisará o consumo efetivo de chamados, sendo apurada a diferença entre a franquia e o quantitativo efetivamente consumido, retirando do quantitativo chamados de garantia técnica.
    - 7.4.3.2.3.1 Em caso de consumo superior à franquia, será autorizado ao fornecedor realizar o faturamento do excedente. Em caso de consumo inferior à franquia, o saldo pago a maior deverá ser abatido do faturamento do último mês do ciclo.

- 7.4.3.2.4 A franquia inicial mensal será de 90 (noventa) chamados, podendo ser ampliada ou reduzida ao longo da execução contratual nos limites previstos em lei.
- 7.4.3.2.5 As seguintes regras se aplicam para análise de chamados na revisão de cada ciclo:
- 7.4.3.2.5.1 Considerar apenas chamados fechados pela Finep, após validação da resolução definitiva da questão pelo demandante;
- 7.4.3.2.5.2 Considerar apenas um chamado para todos os procedimentos de resolução do incidente, ainda que envolva diferentes plataformas, processos e questões de integração entre sistemas.
- 7.4.3.2.5.2.1 Em caso de abertura de sub-ocorrências, para fins de quantificação na franquia e pagamento deve ser considerado apenas o chamado principal.
- 7.4.3.2.5.3 Quando um chamado contém um problema com a mesma causa-raiz de outro chamado fechado dentro do período de garantia definido na seção 4.8 configura chamado de garantia técnica, não sendo considerado para fins de remuneração.
- 7.4.3.2.5.4 Em caso de cancelamento de um chamado após o início da execução e antes de sua conclusão, sua contabilização frente à franquia deverá ser realizada desde que disponibilizados no chamado e na base de conhecimento informações produzidas até aquele momento.
- 7.4.3.2.6 Chamado com status de aguardando o feedback do cliente por mais de 10 dias úteis serão automaticamente fechados, sendo considerado para fins de faturamento, salvo em caso de chamados cuja validação demande períodos específicos para o negócio, como eventos de periodicidade anual, ou mediante acordo entre FINEP e CONTRATADA.
- 7.4.3.2.7 É permitido a Finep recusar chamado faturado com a apresentação de justificativa técnica, mediante apresentação de contrarrazões pela CONTRATADA e a avaliação final por parte da Finep.
- 7.4.3.2.8 A tabela abaixo apresenta o modo de cálculo que será adotado na avaliação periódica, que se encontra disponível ainda na planilha constante no ANEXO K - Planilha Modelo para Cálculo de Franquia de Chamados (Subitem A2), que será utilizada para gestão contratual.

<b>Franquia de Chamados</b>	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$VPM = VF + VCEx$ $VF = FM * VC$ $VCEx = \left( \sum CEx \right) * VC$ $CEx = C - FM$ <p style="text-align: center;">Onde:</p> <p><b>VPM</b> – Valor a pagar mensal (em R\$)</p> <p><b>VF</b> - Valor da Franquia <b>VF</b> - Valor da Franquia (em R\$)</p> <p><b>VCEx</b> – Valor de Chamados Excedentes, apurado no último mês do ciclo a partir da avaliação dos chamados e mensuração do quantitativo atendido frente ao remunerado através da franquia (em R\$).</p> <p><b>FM</b> – Franquia mensal previamente definida (em quantidade de chamados).</p> <p><b>VC</b> – Valor do Chamado, informado na proposta de preços da CONTRATADA para atendimento de um chamado técnico (em R\$)</p> <p><b>CEx</b> – Chamados Excedentes por mês (em quantidade de chamados)</p> <p><b>C</b> – Chamados atendidos por mês (em quantidade de chamados)</p> <p>Valor Mensal – Valor correspondente à franquia mensal multiplicada pelo valor do chamado (em R\$)</p> <p><b>Σ F</b>– Somatório das franquias no ciclo de apuração (em quantidade de chamados).</p> <p><b>Σ C</b>– Somatório dos chamados encerrados no ciclo de apuração (em quantidade de chamados).</p> <p><b>Σ CEx</b>– Somatório das diferenças entre os chamados efetivamente atendidos em cada mês e</p>

	o quantitativo da franquia mensal dentro do ciclo de apuração (em quantidade de chamados).
<b>Observações</b>	Obs1: O período mensal deve considerar a janela entre o primeiro e último dia do mês. Obs2: Caso o início da execução contratual ocorra em data posterior ao dia 1, neste primeiro mês será calculada franquia proporcional à quantidade de dias do mês onde ocorreu prestação do serviço (ex: início do serviço no dia 20 do mês terá como franquia 10/30 do quantitativo correspondente à franquia mensal), com aplicação da mesma lógica na apuração do ciclo.

#### 7.4.4 SUBITEM A3

- 7.4.4.1 O serviço correspondente ao subitem A3 será remunerado quando da realização do serviço efetivamente prestado, com base na mensuração de esforço utilizando o catálogo de serviços e após alinhamento com a Finep e, opcionalmente, pela CONTRATADA vencedora do item B.
- 7.4.4.2 O valor de cada ordem de serviço será calculado pela multiplicação do valor unitário da UST pela quantidade total de UST's necessárias para a execução da demanda;
- 7.4.4.3 Excepcionalmente em casos de demandas de maior complexidade e tempo de execução, mediante aprovação prévia da Finep, poderão ser definidos marcos, com ordem de serviço específica para cada marco, e pagamento realizado mediante atesto e aceite dos entregáveis necessários por fase.

#### 7.4.5 SUBITEM B1 – MENSURAÇÃO DE DEMANDAS

- 7.4.5.1 O serviço correspondente ao subitem B1 será remunerado quando da realização de cada mensuração solicitada pela Finep, seguindo as regras definidas na seção 6.10.5 e utilizando o catálogo de serviços previamente definido.
- 7.4.5.2 Para efeito de alinhamento com a CONTRATADA para o item A, ambas devem chegar à mesma quantidade definitiva de Unidades de Serviço Técnico (USTs), obtendo-se assim a quantidade final que embasará o pagamento.
- 7.4.5.3 Em seguida, determina-se a faixa na qual se encaixa a quantidade de USTs obtida, com base na tabela a seguir, multiplicando-se a quantidade a ser remunerada correspondente à faixa em questão pelo valor unitário de UST definido em contrato, resultando no valor a ser pago pela mensuração da demanda.

Faixas de remuneração do item B1 (em USTs)								
Tamanho da mensuração		Tamanho da mensuração remunerado	Tamanho da mensuração		Tamanho da mensuração remunerado	Tamanho da mensuração		Tamanho da mensuração remunerado
Limite inferior	Limite superior		Limite inferior	Limite superior		Limite inferior	Limite superior	
1	10	5,5	921	980	950,5	3.551	3.700	3.625,5
11	20	15,5	981	1.040	1.010,5	3.701	3.850	3.775,5
21	30	25,5	1.041	1.100	1.070,5	3.851	4.000	3.925,5
31	50	40,5	1.101	1.170	1.135,5	4.001	4.200	4.100,5
51	70	60,5	1.171	1.240	1.205,5	4.201	4.400	4.300,5
71	90	80,5	1.241	1.310	1.275,5	4.401	4.600	4.500,5
91	110	100,5	1.311	1.380	1.345,5	4.601	4.800	4.700,5
111	130	120,5	1.381	1.450	1.415,5	4.801	5.000	4.900,5
131	150	140,5	1.451	1.520	1.485,5	5.001	5.200	5.100,5
151	180	165,5	1.521	1.590	1.555,5	5.201	5.400	5.300,5
181	210	195,5	1.591	1.660	1.625,5	5.401	5.600	5.500,5
211	240	225,5	1.661	1.730	1.695,5	5.601	5.800	5.700,5
241	270	255,5	1.731	1.800	1.765,5	5.801	6.000	5.900,5
271	300	285,5	1.801	1.900	1.850,5	6.001	6.300	6.150,5
301	340	320,5	1.901	2.000	1.950,5	6.301	6.600	6.450,5
341	380	360,5	2.001	2.100	2.050,5	6.601	6.900	6.750,5
381	420	400,5	2.101	2.200	2.150,5	6.901	7.200	7.050,5
421	460	440,5	2.201	2.300	2.250,5	7.201	7.500	7.350,5
461	500	480,5	2.301	2.400	2.350,5	7.501	7.800	7.650,5
501	550	525,5	2.401	2.500	2.450,5	7.801	8.100	7.950,5
551	600	575,5	2.501	2.650	2.575,5	8.101	8.400	8.250,5
601	650	625,5	2.651	2.800	2.725,5	8.401	8.700	8.550,5
651	700	675,5	2.801	2.950	2.875,5	8.701	9.000	8.850,5
701	750	725,5	2.951	3.100	3.025,5	9.001	9.300	9.200,5
751	800	775,5	3.101	3.250	3.175,5	9.301	9.600	9.500,5
801	860	830,5	3.251	3.400	3.325,5	9.601	10.000	9.800,5
861	920	890,5	3.401	3.550	3.475,5			

#### 7.4.6 SUBITEM B2 – GARANTIA DE QUALIDADE

- 7.4.6.1 O serviço correspondente ao subitem B2 será remunerado quando da realização de cada avaliação de qualidade solicitada pela Finep através de Ordem de Serviço, seguindo as regras definidas na seção 6.10.6.
- 7.4.6.2 Para fins de atribuição do esforço de Garantia de Qualidade de chamados, deve ser considerada a proporção de 1 chamado equivalente a 6 Unidades de Serviço Técnico.
- 7.4.6.2.1 Em casos de demandas decorrentes de apoio na revisão de catálogo de serviços, artefatos ou processo de atendimento, será considerado o valor correspondente a um chamado, utilizando a proporção acima.
- 7.4.6.3 O valor de cada ordem de serviço será calculado:
- 7.4.6.3.1 No caso de avaliação de chamados do subitem A2, através da multiplicação do quantitativo de equivalência pré-definida entre chamado e quantidade de USTs pelo valor unitário da UST definido para o subitem;
- 7.4.6.3.2 No caso de avaliação de demandas do subitem A3, valor unitário da UST definido para o subitem pela quantidade total de UST's necessárias para a execução da demanda, obtida no atendimento da demanda do subitem A1 e, a critério das Finep, alinhada entre das CONTRATADAS.

## 8 VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1 A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 60 meses.
- 8.2 As eventuais prorrogações poderão ser realizadas por períodos distintos da vigência original e abranger a totalidade de subitens ou apenas parte deles, a critério da **Finep**.

## 9 GARANTIA

- 9.1 A CONTRATADA deverá apresentar garantia no valor de 5% do valor global do contrato até o prazo de 90 dias após o encerramento contratual, que poderá ser utilizada em caso de aplicação de sanções à CONTRATADA por não atendimento das condições contratuais.
- 9.2 No caso da aplicação de reajustes, deve ser apresentada complementação na garantia apresentada e renovação pelo novo período contratado.
- 9.3 Em caso de utilização do valor da garantia, a CONTRATADA deve complementar a apresentação da garantia.
- 9.4 Findo o contrato e verificado o cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, a CONTRATANTE devolverá a garantia apresentada.

## 10 REAJUSTE DE PREÇOS

- 10.1 A CONTRATADA poderá requerer a aplicação de reajuste contratual, tomando por base o 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.
- 10.2 Em caso de descontinuidade do índice será adotado o que vier a substituir ou outro, definido em comum acordo entre as partes.

## 11 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 11.1 MODALIDADE DE LICITAÇÃO

- 11.1.1 A presente contratação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico, com menor preço por item.
- 11.1.1.1 A seleção, portanto, terá uma vencedora licitante por item, resultando em contratos administrativos distintos.
- 11.1.1.2 Considerando que o vencedor do item B avaliará os produtos do vencedor do item A, não será admitido que o mesmo licitante seja vencedor de ambos os itens.
- 11.1.1.3 Adicionalmente, não é permitido que as empresas vencedoras para os itens A e B tenham relações comerciais de qualquer natureza ou relações outras que levem a suspeição da independência da atuação de ambos.
- 11.1.2 As empresas CONTRATADAS deverão ser capazes de executar todo o conjunto de serviços para cada ITEM do objeto da presente Licitação para o qual sagraram-se vencedoras.
- 11.1.3 Não será aceita a formação de consórcio para a execução do objeto deste certame.
- 11.1.3.1 Já existem diversos fornecedores no mercado aptos a realizar a operação da solução integrada, alguns inclusive indicados pelo próprio fabricante da solução, de modo que tal exigência não configura restrição ou redução de participantes.
- 11.1.3.2 A natureza dos serviços e da arquitetura da solução exige rotinas de gestão de configuração e mudanças integrada, cuja execução por diversas empresas dificulta a operação e apresenta riscos à continuidade da operação.

### 11.2 VISTORIA TÉCNICA

- 11.2.1 Com o objetivo de assegurar que os LICITANTES tenham conhecimento das características e condições dos locais onde serão executados os serviços descritos neste Termo de Referência, os mesmos poderão realizar vistoria técnica, cuja realização é facultativa.
- 11.2.2 A vistoria poderá ser realizada das 9h às 18h, até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a sessão pública, devendo o agendamento ser realizado pelo e-mail cp\_sisati@finep.gov.br.
- 11.2.3 A vistoria técnica será realizada nas dependências da **Finep** no município do Rio de Janeiro em endereço a ser confirmado quando do agendamento da vistoria.
- 11.2.4 Caso a LICITANTE escolha realizar a vistoria técnica, deverá apresentar, na fase de habilitação a Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo 9 do ANEXO H, atestando que realizou vistoria técnica no local onde serão executados os serviços.
- 11.2.5 A LICITANTE que optar pela não realização de Vistoria, deverá emitir declaração aceitando todas as condições existentes nos locais da prestação dos serviços conforme modelo 10 do ANEXO H, não podendo posteriormente alegar

qualquer tipo de desconhecimento como justificativa para inexecução ou execução irregular do serviço a ser prestado e oneração extra além do estabelecido no valor global do Contrato.

### 11.3 CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO

11.3.1 A contratação pressupõe que pessoa jurídica que não esteja em uma ou mais das seguintes situações:

11.3.1.1 Declaração de inidoneidade por qualquer órgão da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração.

11.3.1.2 Ter em seu quadro funcional empregado de qualquer órgão ou entidade vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, na condição de sócio, dirigente, responsável técnico, administrador, empregado ou controlador.

11.3.2 A documentação a seguir deve ser apresentada para fins de habilitação das LICITANTES concorrente aos itens A e B durante o processo de seleção:

11.3.2.1 Proposta de preços, contendo as especificações do objeto a que se refere este TERMO DE REFERÊNCIA, conforme modelo constante no ANEXO G – PLANILHA DE PREÇOS.

11.3.2.1.1 A proposta terá validade de 60 (sessenta) dias a partir de sua apresentação.

11.3.2.2 Declarações de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e idoneidade;

11.3.2.3 Atestado emitido pela própria LICITANTE declarando que possui capacidade técnica para atender a demanda da Finep, conforme Modelo 1 do ANEXO H – Modelo de Atestados e Declarações.

11.3.2.4 Atestado (s) de Capacidade Técnica fornecido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, declarando que contratou com a LICITANTE a execução de serviços similares, compatíveis com o OBJETO, e que estes foram, de forma satisfatória, realizados por, pelo menos, 12 (doze) meses e concluídos há menos de 6 (seis) meses ou que estão em execução há pelo menos 12 (doze) meses.

11.3.2.4.1 Para licitantes do item A

11.3.2.4.1.1 Caso a LICITANTE tenha fornecido os serviços dos subitens A1, A2 e A3 agregados para uma única empresa, esta deverá fornecer o atestado conforme Modelo 2 do ANEXO H – Modelo de Atestados e Declarações.

11.3.2.4.1.2 Caso a LICITANTE tenha fornecido os serviços dos subitens A1, A2 e A3 em empresas distintas, estas deverão fornecer o(s) atestado(s) conforme Modelo 3, Modelo 4 e Modelo 5 do ANEXO H – Modelo de Atestados e Declarações, concomitantemente.

11.3.2.4.2 Para licitantes do item B

11.3.2.4.2.1 Em função da inovação do item, e visando garantir que a licitante possui experiência na prestação do serviço que irá validar, será admitida a comprovação de experiência nos subitens A1, A2 e A3, com base no Modelo 2 do ANEXO H – Modelo de Atestados e Declarações e, caso de atendimento em uma única empresa, ou; conforme Modelos 3, 4 e 5 do ANEXO H, concomitantemente, em caso de atendimento em empresas distintas.

11.3.2.4.2.2 Entretanto, caso a LICITANTE tenha fornecido os serviços dos subitens B1 e B2, pode apresentar o atestado conforme Modelo 6 do ANEXO H – Modelo de Atestados e Declarações caso tenha realizado para uma única empresa, ou; conforme Modelos 7 e 8 do ANEXO H, concomitantemente, caso a LICITANTE tenha fornecido os serviços dos subitens B1 e B2 em empresas distintas.

11.3.2.4.3 Para fins de comprovação de qualificação técnica, os Atestados Capacidade Técnica fornecidos deverão comprovar experiência no serviço para todos os módulos que compõem a Solução Integrada da Finep, a saber:

11.3.2.4.3.1 Oracle Database Standand e Enterprise Edition, versão 11 ou superior;

11.3.2.4.3.2 Weblogic;

11.3.2.4.3.3 Peoplesoft HRMS 9.1 ou superior;

- 11.3.2.4.3.4 Peoplesoft FSCM 9.1;
- 11.3.2.4.3.5 Peopletools 8.53.11ou superior;
- 11.3.2.4.3.6 Webcenter versão 11.1 ou superior;
- 11.3.2.4.3.7 Hyperion versão 11.1.2 ou superior;
- 11.3.2.4.3.8 ODI Studio v. 11.1 ou superior;
- 11.3.2.4.3.9 Zabbix v. 2.4 ou superior;
- 11.3.2.4.3.10 OEM v 12.1 ou superior;
- 11.3.2.4.3.11 Mastersaf OneSource, R156 ou superior;
- 11.3.2.4.3.12 Mastersaf DW 230 ou superior;
- 11.3.2.4.3.13 Mastersaf Interdados 2017.2.25 ou superior;
- 11.3.2.4.3.14 Nexo SST v. 7.1.3 ou superior;
- 11.3.2.4.4 Os atestados deverão ainda ser decorrentes de prestação de serviços em quantitativo de, pelo menos, 75% do quantitativo estimado para cada um dos itens (A1, A2 e A3), conforme especificado no item 2.1.1.
- 11.3.2.4.5 Não serão aceitos atestados emitidos pela própria LICITANTE ou por revenda ou distribuidores da LICITANTE.
- 11.3.2.4.6 Apenas será admitido atestado emitido em que a LICITANTE, sede ou filial, tenha sido a sociedade responsável pela prestação dos serviços similares, compatíveis com o OBJETO.
- 11.3.2.4.7 Cada atestado deverá conter:
  - 11.3.2.4.7.1 Nome, endereço eletrônico e telefone do(s) contato(s), ou outra forma que permita a Finep estabelecer contato com a empresa atestadora, se necessário;
  - 11.3.2.4.7.2 Discriminação do serviço prestado, detalhando: o produto/ módulo/ função e respectiva versão; quantitativo de usuários que utilizam a solução, bem como demais detalhes que permitam a sua perfeita identificação, devendo ser, necessariamente, compatível com os ambientes e aplicações desta licitação.
  - 11.3.2.4.7.3 Elementos que comprovem o conteúdo do atestado, como contratos ou propostas aprovadas de prestação de serviço.
- 11.3.2.5 Declaração de Vistoria Técnica, conforme Modelo 9 do ANEXO H - Modelos e Atestados, caso tenha realizado à vistoria, ou; Declaração de aceitação de todas as condições existentes nos locais da prestação dos serviços, conforme Modelo 10 do ANEXO H - Modelos e Atestados, caso não tenha realizado à vistoria.
- 11.3.2.6 Comprovação de parceria autorizada Oracle Gold ou Superior, apenas para as LICITANTES concorrentes do item A;
  - 11.3.2.6.1 A comprovação deve se dar através de certidão do fabricante ou, alternativamente, por consulta ao site do fabricante.
- 11.3.3 Será considerada como válida pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da respectiva emissão, a certidão que não apresentar prazo de validade, exceto se anexada legislação específica para o respectivo documento.
- 11.3.4 Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

## **12 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

- 12.1 Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2020.

---

Paulo Roberto Maciel de Souza

Analista do Departamento De Soluções e Governança de TI- DSGO

Integrante Técnico

---

Victor Manaia Gonçalves Chaves

Analista do Departamento De Soluções e Governança de TI- DSGO

Integrante Técnico

---

Ingrid Oliveira Lotfi

Gerente do Departamento De Soluções e Governança de TI- DSGO

Integrante Requisitante

---

Ulf Bergmann

Superintendente da Área de Tecnologia da Informação – ATI

Autoridade Máxima de TIC

---

André Luz de Godoy

Diretor da Diretoria Administrativa – DADM

Autoridade Competente

### 13 DEFINIÇÕES

- 13.1 CHAMADO – unidade de trabalho com a qual se remunera o serviço de SUSTENTAÇÃO, também conhecida no mercado como ticket. Um CHAMADO é aberto para resolver um incidente, tarefa, dúvida ou demanda de pequeno porte e deve ser concluído pela CONTRATADA conforme os Níveis de Serviço descritos nestas Especificações Técnicas.
- 13.2 FALHA: É um comportamento inesperado do software. Uma falha pode ter sido causada por diversos erros, mas alguns erros podem nunca causar uma falha.
- 13.3 FRANQUIA DE CHAMADOS – também conhecida no mercado como *baseline*, é definida no presente TR por uma franquia em que a CONTRATADA deve atuar, de modo a atender e resolver uma dada quantidade de CHAMADOS mensalmente, de acordo com os Níveis de Serviço vigente.
- 13.4 ERRO: Erro humano produzindo resultado incorreto. O erro evidencia o defeito, ou seja, quando há diferença entre o valor obtido e o valor esperado constitui um erro.
- 13.5 INCIDENTE – Interrupção não planejada de um serviço de TI ou redução de sua qualidade. A falha de um item de configuração que ainda não tenha prejudicado um serviço de TI também é considerada um incidente.
- 13.6 RESOLUÇÃO – Ação tomada para consertar a causa raiz de um incidente ou problema.
- 13.7 SOLUÇÃO DE CONTORNO – Redução ou eliminação de impacto de um incidente para o qual ainda não há uma solução definitiva.
- 13.8 UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO – MÉTRICA de tamanho utilizada para medir objetivamente os produtos demandados em ORDENS DE SERVIÇO

### 14 LISTA DE ANEXOS

ANEXO	NOME
A	Matriz de Risco
B	Descrição da Solução Integrada
C	Termo de Confidencialidade
D	Termo de Ciência
E	Catálogo de Serviços
F	Modelo de Ordem de Serviço e Termos de Recebimento
G	Planilha de Preços
H	Modelo de Atestados e Declarações
I	Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep
J	Calendário de Eventos Críticos das unidades de negócio da Finep
K	Planilha Modelo para Cálculo de Franquia de Chamados (Subitem A2)
L	<i>Backlog</i> de demandas previstas
M	Perfis Profissionais Desejáveis para execução das atividades
N	Estimativa de preços da contratação

**ANEXO A - MATRIZ DE RISCO**

<b>Categoria do Risco</b>	<b>Descrição</b>	<b>Consequência</b>	<b>Medidas Mitigadoras</b>	<b>Alocação do Risco</b>
<b>Risco atinente ao Tempo da Execução</b>	Atraso na execução do objeto contratual por culpa da Contratada.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Diligência da Contratada na execução contratual.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela Finep, que comprovadamente repercute no preço da Contratada.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	FINEP
<b>Risco da Atividade Empresarial</b>	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro da Contratada na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada.	Planejamento tributário.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Instrumentos financeiros de proteção cambial (hedge).	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou serviço.	Reajuste ou Repactuação anual de preço	FINEP
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do contrato.	Aumento do custo do produto e/ou serviço	Planejamento empresarial	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento de atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço e insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratada
	Alterações na dinâmica de pagamento	Alteração na dinâmica de faturamento	Planejamento empresarial.	Contratada

<b>Riscos Trabalhista e Previdenciário</b>	Responsabilização da Finep por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução o objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para a Finep além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pela Contratada ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pela Finep.	Contratada
<b>Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)</b>	Responsabilização da Finep por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da Finep.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário)	Ressarcimento, pela Contratada ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pela Finep.	Contratada
<b>Alteração de índice de reajuste setorial</b>	Descontinuidade do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)	Ausência de índice para reajuste contratual	Substituição pelo índice que vier a substituí-lo ou pelo IPCA	FINEP
<b>Condições de Suporte e Níveis de Serviço</b>	Alteração nas condições de suporte previstas em TR, como alteração para suporte presencial ou criação de canal até então indisponível	Substituição por canal que dificulte ou inviabilize a execução do objeto	Retorno às condições inicialmente pactuadas	Contratada
			Rescisão contratual	FINEP
	Alterações em condições de execução padrão definidas por padrão pelo fornecedor	Aumento do tempo de resposta que prejudique a operação Finep	Revisão do nível de serviço	Contratada
			Rescisão contratual	FINEP

## **ANEXO B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA**

### **15 INTRODUÇÃO**

- 15.1 As informações estão disponíveis no arquivo Excel anexo "CMDB.xlsx". As informações apresentadas não são exaustivas e servem apenas como referência para orientar e subsidiar a elaboração das propostas dos licitantes.

## **ANEXO C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

A Finep, sediada em Scn Qd 2 Bl D Encol Torre A B, 1102 Bl D, Brasília-DF, CNPJ nº 33.749.086/0001-09, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

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

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

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

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

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

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

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

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

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **3 Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

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

### **4 Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **5 Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6 Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

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

## **7 Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

## **8 Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

## **9 Cláusula Nona – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da cidade do Rio de Janeiro, local da execução dos serviços, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

De acordo

\_\_\_\_\_  
Contratante

\_\_\_\_\_  
Contratada

## ANEXO D - TERMO DE CIÊNCIA

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato Nº:			
Objeto:			
Contratada:		CNPJ:	

Por este instrumento, o funcionário da CONTRATADA, abaixo-assinado, declara ter ciência e conhecer o teor do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE; das normas de segurança vigentes na Contratante; e do Código de Ética e de Conduta da Finep.

Declaro estar ciente de que estou sujeito às sanções legais e administrativas caso haja violação de políticas, normas e padrões da Finep.

\_\_\_\_\_  
<Nome do Profissional>

\_\_\_\_\_  
<CPF>

\_\_\_\_\_  
<Local> \_\_\_\_\_, <dd> de <mês> \_\_\_\_\_ de <ano>

## **ANEXO E – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

O catálogo de serviços está disponível em arquivo Excel anexo "catalogoServicos.xlsx"

## ANEXO F - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO E TERMO DE RECEBIMENTO

### 1 INTRODUÇÃO

- 1.1 Este anexo apresenta o modelo de ordem de serviço que será utilizado para a solicitação dos serviços de MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos, que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Financiadora de Estudo e Projetos - Finep. Este anexo também apresenta o modelo do Termo de Recebimento Provisório e o Termo de Recebimento Definitivo.
- 1.2 O modelo pode ser alterado ao longo da execução contratual, mediante aviso à CONTRATADA.

### 2 MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

FINEP INOVAÇÃO E PESQUISA		FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA (OSD)		Nº Chamado : _____		Data de abertura: _____		
<b>1. TIPO DE ORDEM DE SERVIÇO</b>								
<b>2. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, SERVIÇO OU PROBLEMA</b>								
<b>3. LISTA DE ATIVIDADES</b>								
COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	JUSTIFICATIVA	UST'S	VALOR				
				R\$ -				
				R\$ -				
				R\$ -				
				R\$ -				
				R\$ -				
				R\$ -				
TOTAL			0,00	R\$ -				
<b>4. SOLUÇÃO PROPOSTA E PRODUTOS GERADOS</b>								
FASE	DESC FASE	GRUPO	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	DATA INICI	DATA FINAL	RESP	STATUS
<b>PREMISSAS</b>								
<b>FORA DO ESCOPO</b>								
Qualquer campo que não esteja descrito no tópico "2. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, SERVIÇO OU PROBLEMA"								
<b>5. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO</b>								
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO: ##### DATA PLANEJADA PARA TERMINO: DATA REAL DO TERMINO DA EXECUÇÃO: ATRASO (DIAS ÚTEIS):								
<b>6. OBSERVAÇÕES</b>								
<b>7. VALOR TOTAL EFETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO (R\$)</b>								
			R\$		-			
<b>8. CIÊNCIA</b>								
FINEP	NOME	ASSINATURA						
TÉCNICO PELA DEMANDA								
FISCAL DO CONTRATO								
REQUISITANTE DO SERVIÇO								
CONTRATADA	NOME	ASSINATURA						
GESTOR DO CONTRATO								
TÉCNICO PELA DEMANDA								

### 3 MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

	<b>FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS</b> <b>TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b>		Nº Chamado : <input type="text"/> Data de abertura: <input type="text"/>							
	ATESTO O RECEBIMENTO PROVISÓRIO DO OBJETO ESPECIFICADO A SEGUIR, CONFORME AS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DESCRITAS ABAIXO E OBSERVAÇÕES EM ANEXO, PARA EFEITO DE POSTERIOR VERIFICAÇÃO									
<b>1. TIPO DO OBJETO</b>										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;"><input type="checkbox"/></td> <td>MANUTENÇÃO ADAPTATIVA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>MANUTENÇÃO EVOLUTIVA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>MANUTENÇÃO PREVENTIVA</td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO ADAPTATIVA	<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA	<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO PREVENTIVA
<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO ADAPTATIVA									
<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA									
<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO PREVENTIVA									
<b>2. DESCRIÇÃO DO OBJETO E DETALHAMENTO DOS PRODUTOS/ITENS</b>										
<b>3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO</b>										
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO										
DATA REAL DO TÉRMINO DA EXECUÇÃO										
ATRASO(DIAS ÚTEIS) <span style="float: right;">0</span>										
<b>4. DETALHAMENTO DA ENTREGA</b>										
INCLUIR OBSERVAÇÕES SOBRE POSSÍVEIS DEFEITOS OU NÃO CONFIRMIDADES E SE A ENTREGA FOI TOTALMENTE ACEITA OU EXISTE NECESSIDADE DE AJUSTES. A DESCRIÇÃO DEVERÁ SER FEITA PARA CADA ITEM/PRODUTO DA OS REFERENTE AO OBJETO										
<b>5. AVALIAÇÃO</b>										
A AVALIAÇÃO FOI CUMPRIDA:		OBSERVAÇÕES:								
<input type="checkbox"/> NO PRAZO <input type="checkbox"/> FORA DO PRAZO <input type="checkbox"/> INTEGRALMENTE <input type="checkbox"/> PARCIALMENTE		INCLUIR OBSERVAÇÕES SOBRE O RECEBIMENTO PROVISÓRIO, COMPROMISSOS ACORDADOS PELA CONTRATADA E EVENTUAIS E INDICAÇÕES DE PENALIDADE								
O OBJETO SERÁ AVALIADO NOVAMENTE NO PRAZO DE OBSERVAÇÃO DE DIAS ÚTEIS ATÉ O DIA PARA VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO E REALIZAÇÃO DOS AJUSTES DEMANDADOS.										
O RECEBIMENTO PROVISÓRIO NÃO IMPLICA ACEITE DO OBJETO DO CONTRATO, NÃO DESOBRIGA A CONTRATADA DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS E NÃO PERMITE QUALQUER PAGAMENTO À CONTRATADA, NEM A RESTITUIÇÃO DA GARANTIA PRESTADA.										
A CONTRATADA ESTÁ CIENTE DE QUE O RECEBIMENTO NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE DESTA POR VÍCIOS OCULTOS REVELADOS POSTERIORMENTE AO RECEBIMENTO, NEM EXCLUIU A GARANTIA DE QUALIDADE DAS OBRAS.										
<b>6. CIÊNCIA</b>										
FINEP	NOME	ASSINATURA	DATA							
TÉCNICO PELA DEMANDA										
CONTRATADA	NOME	ASSINATURA	DATA							
TÉCNICO PELA DEMANDA										
GESTOR DO CONTRATO										

#### 4 MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

	<b>FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS</b>		Nº Chamado : <input type="text"/>																
	TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO		Data de abertura: <input type="text"/>																
<b>1. TIPO DO OBJETO</b>																			
<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>MANUTENÇÃO ADAPTATIVA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>MANUTENÇÃO EVOLUTIVA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>MANUTENÇÃO PREVENTIVA</td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO ADAPTATIVA	<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA	<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO PREVENTIVA										
<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO ADAPTATIVA																		
<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA																		
<input type="checkbox"/>	MANUTENÇÃO PREVENTIVA																		
<b>2. DESCRIÇÃO DO OBJETO E DETALHAMENTO DOS PRODUTOS/ITENS</b>																			
<b>3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO</b>																			
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO																			
DATA REAL DO TÉRMINO DA EXECUÇÃO																			
ATRASSO(DIAS ÚTEIS) <span style="float: right;">0</span>																			
<b>4. ATENDIMENTO AOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">INDICADOR</th> <th style="text-align: center;">VALOR APURADO</th> <th style="text-align: center;">% DE AJUSTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENTREGA ATRASADA</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NÃO-CONFORMIDADE</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				INDICADOR	VALOR APURADO	% DE AJUSTE	ENTREGA ATRASADA	0		NÃO-CONFORMIDADE	0								
INDICADOR	VALOR APURADO	% DE AJUSTE																	
ENTREGA ATRASADA	0																		
NÃO-CONFORMIDADE	0																		
<b>5. CONCLUSÃO FINAL</b>																			
METRIFICAÇÃO FINAL																			
VALOR DA OS																			
VALOR AJUSTADO DA OS																			
<b>6. OBSERVAÇÕES</b>																			
O RECEBIMENTO DEFINITIVO IMPLICA ACEITE DA PARTE DO OBJETO DO CONTRATO, DESOBRIGA A CONTRADA DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS RELATIVAS À PARTE DO OBJETO E PERMITE O PAGAMENTO À CONTRADA RELATIVO À PARTE DO OBJETO																			
A CONTRADA ESTÁ CIENTE DE QUE O RECEBIMENTO DEFINITIVO NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE DESTA POR VÍCIOS OCULTOS REVELADOS POSTERIORMENTE AO RECEBIMENTO, ESTANDO SUJEITA A EVENTUAIS PENALIDADES																			
<b>7. CIÊNCIA</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">FINEP</th> <th style="width: 30%;">NOME</th> <th style="width: 30%;">ASSINATURA</th> <th style="width: 10%;">DATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REQUISITANTE DO SERVIÇO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TÉCNICO PELA DEMANDA</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FISCAL DO CONTRATO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				FINEP	NOME	ASSINATURA	DATA	REQUISITANTE DO SERVIÇO				TÉCNICO PELA DEMANDA				FISCAL DO CONTRATO			
FINEP	NOME	ASSINATURA	DATA																
REQUISITANTE DO SERVIÇO																			
TÉCNICO PELA DEMANDA																			
FISCAL DO CONTRATO																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">CONTRATADA</th> <th style="width: 30%;">NOME</th> <th style="width: 30%;">ASSINATURA</th> <th style="width: 10%;">DATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TÉCNICO PELA DEMANDA</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>GESTOR DO CONTRATO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CONTRATADA	NOME	ASSINATURA	DATA	TÉCNICO PELA DEMANDA				GESTOR DO CONTRATO							
CONTRATADA	NOME	ASSINATURA	DATA																
TÉCNICO PELA DEMANDA																			
GESTOR DO CONTRATO																			

**ANEXO G – PLANILHA DE PREÇOS**
**1 ORIENTAÇÕES**

- 1.1 As LICITANTES poderão enviar cotações para os dois itens ou apenas para um, mas para cada item preenchido deverão ser cotados todos os subitens, considerando o prazo de 12 meses, sob pena de desclassificação da proposta.
- 1.2 Não serão aceitas ofertas de valores iguais a zero, irrisórios ou superiores aos limites estabelecidos, cujas condições a licitante também acata ao submeter sua proposta.
- 1.3 Nos valores da cotação deverão estar compreendidos além do lucro, encargos sociais, todas e quaisquer despesas de responsabilidade da proponente que direta ou indiretamente, decorram do objeto licitado.
- 1.4 A apresentação deve ser realizada com base no modelo a seguir, e deverá ser emitido em papel timbrado que identifique a LICITANTE.
- 1.5 O Valor Total do Serviço de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep não poderá ser superior a 10% (dez por cento) do Valor Global do Item.

**2 MODELO**
**PLANILHA DE PREÇOS**

 Ref.: Pregão eletrônico nº **XX**/2019

**1. IDENTIFICAÇÃO**
**RAZÃO SOCIAL:** \_\_\_\_\_

**CNPJ DA LICITANTE:** \_\_\_\_\_

**ENDEREÇO:** \_\_\_\_\_

**TELEFONE:** \_\_\_\_\_

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_

**2. OBJETO**

- 2.1. Contratação de fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação para sustentação da Solução Integrada da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, doravante denominada ERP, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.
  - 2.1.1. **ITEM A:** Prestação dos serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA.
  - 2.1.2. **ITEM B:** Prestação de serviços de mensuração de demanda e garantia de qualidade no atendimento de demandas desenvolvidas pela equipe de TI da Finep ou qualquer fornecedor por ela contratado, nas demandas de suporte e manutenção da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep

ITEM A					
Id	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade (A)	Unidade de medida	Valor unitário (B)	Valor total (A * B)
<b>A1</b>	SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep	12	Mês		
<b>A2</b>	SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA	1740	Chamados		
<b>A3</b>	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA	30.700	Unidade de Serviço Técnico (UST)		
<b>VALOR GLOBAL DO ITEM</b>					

ITEM B					
Id	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade (A)	Unidade de medida	Valor unitário (B)	Valor total (A * B)
B1	MENSURAÇÃO DE DEMANDAS	30.700	Unidade de Serviço Técnico (UST)		
B2	GARANTIA DE QUALIDADE	31.467	Unidade de Serviço Técnico (UST)		
<b>VALOR GLOBAL DO ITEM</b>					

### 3. CONDIÇÕES DA PROPOSTA

- 3.1. O licitante vencedor do item A não poderá, em nenhuma hipótese, ser declarado vencedor do item B.
- 3.2. O licitante vencedor do item B não poderá, em nenhuma hipótese, ser declarado vencedor do item A.
- 3.3. A quantidade de chamados e UST's constantes na planilha de preço não representam um compromisso da FINEP com o seu consumo integral.
  - 3.3.1. Conforme discriminado nas Especificações Técnicas, a Finep remunerará apenas pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pela Finep, conforme mensuração definida no Termo de Referência, podendo optar por não consumir nenhum quantitativo.

### 4. VALIDADE DA PROPOSTA

- 4.1. A presente proposta é válida por XX (XXXX) dias, a contar do dia da sessão de recebimento da mesma.

### 5. APROVAÇÃO

[Local], XX de XXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante legal>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## ANEXO H – MODELO DE ATESTADOS E DECLARAÇÕES

### 1 ORIENTAÇÕES

- 1.1 As LICITANTES deverão enviar declarações para os dois itens ou apenas para um, mas para cada item preenchido na proposta de preços deverão ser incluídas comprovações conforme definições previstas na seção 11.3 do Termo de Referência.
- 1.2 Não serão aceitas declarações em desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência.
- 1.3 A apresentação deve ser realizada com base nos modelos a seguir, e deverá ser emitido em papel timbrado que identifique a empresa que emitiu a declaração.

### 2 MODELO 1 – DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

#### DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

##### 1. Dados da Licitante

**RAZÃO SOCIAL:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**ENDEREÇO:** \_\_\_\_\_

**TELEFONE:** \_\_\_\_\_

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_

##### 2. Declaração

A (*nome da LICITANTE*) declara, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico nº \_\_/2019 da **Finep**, que em atendimento ao previsto no Edital e Termo de Referência possui capacidade técnica para a prestação dos serviços do item \_\_\_\_\_ do OBJETO da presente licitação.

[Local], **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

*<Assinatura do Representante legal>*

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

### 3 MODELO 2 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O ITEM A (INCLUINDO TODOS OS SUBITENS)

#### ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS

##### 1. Qualificação da atestante

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

##### 2. Dados da Prestação do Serviço

DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: \_\_\_\_\_

DISCRIMINAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITA A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_

DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SERVIÇOS REALIZADOS: \_\_\_\_\_

##### 3. Atestado

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA de ambientes tecnológicos, similares aos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida

[Local], XX de XXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

#### 4 MODELO 3 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O ITEM A1

### ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS

#### 1. Qualificação da atestante

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. Dados da Prestação do Serviço

DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: \_\_\_\_\_

DISCRIMINAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITA A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_

DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SERVIÇOS REALIZADOS: \_\_\_\_\_

#### 3. Atestado

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO de ambientes tecnológicos, similares aos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida

[Local], **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## 5 MODELO 4 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O SUBITEM A2

### ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS

#### 1. Qualificação da atestante

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. Dados da Prestação do Serviço

DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: \_\_\_\_\_

DISCRIMINAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITA A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_

DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SERVIÇOS REALIZADOS: \_\_\_\_\_

#### 3. Atestado

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA de ambientes tecnológicos, similares aos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida

[Local], **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## 6 MODELO 5 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O SUBITEM A3

### ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS

#### 1. Qualificação da atestante

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. Dados da Prestação do Serviço

DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: \_\_\_\_\_

DISCRIMINAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITA A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_

DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SERVIÇOS REALIZADOS: \_\_\_\_\_

#### 3. Atestado

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: 2019 da Finep, que a empresa (nome da LICITANTE), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA de ambientes tecnológicos, similares aos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida

[Local], XX de XXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

**7 MODELO 6 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O ITEM B (INCLUINDO TODOS OS SUBITENS)**

**ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS**

**1. Qualificação da atestante**

**RAZÃO SOCIAL:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**ENDEREÇO:** \_\_\_\_\_

**RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO:** \_\_\_\_\_

**TELEFONE:** \_\_\_\_\_

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_

**2. Dados da Prestação do Serviço**

**DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO:** \_\_\_\_\_

**DISCRIMINAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITA A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO:** \_\_\_\_\_

**DESCRIÇÃO SUCINTA DOS SERVIÇOS REALIZADOS:** \_\_\_\_\_

**3. Atestado**

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: MENSURAÇÃO DE DEMANDAS de manutenção evolutiva e GARANTIA DE QUALIDADE de soluções similares às que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida

[Local], XX de XXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## 8 MODELO 7 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O SUBITEM B1

### ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS

#### 1. Qualificação da atestante

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. Dados da Prestação do Serviço

DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: \_\_\_\_\_

DISCRIMINAÇÃO DAS MENSURAÇÕES REALIZADAS, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITAM A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 3. Atestado

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a: MENSURAÇÃO DE DEMANDAS de manutenção evolutiva de soluções similares às que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida

[Local], **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## 9 MODELO 8 - COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PARA O SUBITEM B2

### ATESTADO DE COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS

#### 1. Qualificação da atestante

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES E CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 2. Dados da Prestação do Serviço

DATA DO INÍCIO E DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: \_\_\_\_\_

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA DE QUALIDADE, EM NÍVEL DE DETALHES QUE PERMITAM A SUA PERFEITA IDENTIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 3. Atestado

A (*nome da Atestante*) atesta, para fins de habilitação do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019 da Finep, que a empresa (*nome da LICITANTE*), realizou, de forma satisfatória, serviços relativos a GARANTIA DE QUALIDADE de soluções similares às que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep, conforme especificação do Anexo B – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA, tendo executado os serviços de acordo com as disposições contratadas e apresentando conformidade com a boa técnica exigida.

[Local], **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## 10 MODELO 9 – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

### DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

#### 1. Declaração Finep

**Objeto:** Contratação de fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação para sustentação da Solução Integrada da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, doravante denominada ERP, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

**ITEM A:** Prestação dos serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA.

**ITEM B:** Prestação de serviços de mensuração de demanda e garantia de qualidade no atendimento de demandas desenvolvidas pela equipe de TI da Finep ou qualquer fornecedor por ela contratado, nas demandas de suporte e manutenção da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep.

Na forma estabelecida no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2019, declaramos que a empresa \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_, compareceu à vistoria.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura e carimbo do Representante Finep>

#### 2. Declaração Licitante

DECLARO que foi realizada a vistoria na Finep, e que tomei conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## 11 MODELO 10 – DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE CONDIÇÕES

### DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE CONDIÇÕES

**Objeto:** Contratação de fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação para sustentação da Solução Integrada da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, doravante denominada ERP, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

**ITEM A:** Prestação dos serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA.

**ITEM B:** Prestação de serviços de mensuração de demanda e garantia de qualidade no atendimento de demandas desenvolvidas pela equipe de TI da Finep ou qualquer fornecedor por ela contratado, nas demandas de suporte e manutenção da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep.

DECLARO que, apesar de não ter realizado a vistoria na Finep, aceito todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

[Local], **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

<Assinatura do Representante>

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

## **ANEXO I – METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DA FINEP**

O catálogo de serviços está disponível em arquivo pdf anexo "MDS\_finep.pdf"

## **ANEXO J – CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP**

O calendário está disponível na planilha “periodosCriticos.xlsx”

## **ANEXO K – PLANILHA MODELO PARA CÁLCULO DE FRANQUIA DE CHAMADOS (SUBITEM A2)**

A planilha está disponível em arquivo XLXS anexo "PlanilhaFranquaChamados.xlsx"

## **ANEXO L – BACKLOG DE DEMANDAS PREVISTAS**

A planilha está disponível em arquivo XLSX anexo “backlogDemandas.xlsx”

## **ANEXO M – PERFIS PROFISSIONAIS DESEJÁVEIS**

### **1 Considerações Gerais**

- 1.1 A categoria do profissional é uma classificação baseada na experiência individual de cada membro da equipe das CONTRATADAS, considerando 3 (três) níveis:
  - 1.1.1 JÚNIOR - Experiência comprovada de 1 a 4 (um a quatro) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação;
  - 1.1.2 PLENO - Experiência comprovada de 5 a 10 (cinco a dez) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação;
  - 1.1.3 SÊNIOR - Experiência comprovada superior a 10 (dez) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação.

### **2 Preposto**

- 2.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 2.1.1 Curso superior completo na área de Administração ou equivalente;
  - 2.1.2 Profissional PLENO ou SÊNIOR;
  - 2.1.3 Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses no gerenciamento de contratos diversos;
  - 2.1.4 Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.
- 2.2 Para a CONTRATADA para o item A, deve atender ainda aos requisitos:
  - 2.2.1 Experiência comprovada em, pelo menos, 1 (um) contrato de implantação, suporte ou manutenção de um dos componentes ou Módulos da SOLUÇÃO INTEGRADA, do mesmo fabricante, de complexidade e porte similares ao do objeto da contratação.

### **3 Gerente de Projeto**

- 3.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 3.1.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC;
  - 3.1.2 Profissional PLENO ou SÊNIOR;
  - 3.1.3 Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento e manutenção de soluções de software com equipes com no mínimo 5 (cinco) integrantes técnicos.
  - 3.1.4 Certificação PMP (Project Management Professional) válida, sendo desejável conhecer técnicas de gerenciamento ágil;
  - 3.1.5 Desejável experiência com gestão de contratos e de projetos na Administração Pública.
  - 3.1.6 Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

### **4 Líder Funcional**

- 4.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 4.1.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC (obrigatório para todos os perfis);
  - 4.1.2 Profissional PLENO ou SÊNIOR;
  - 4.1.3 Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses em levantamento de requisitos, regras de negócio e testes, bem como de produção de documentação relacionada;
  - 4.1.4 Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação (desejável);
  - 4.1.5 Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos da SOLUÇÃO INTEGRADA em que atuar;

- 4.1.6 Atuação comprovada em, pelo menos, 2 (dois) projetos de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo da SOLUÇÃO INTEGRADA equivalente aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
- 4.1.7 Conhecimento sobre os diferentes tipos de teste;
- 4.1.8 Experiência na especificação funcional e técnica de demandas similares à SOLUÇÃO INTEGRADA;
- 4.1.9 Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;
- 4.1.10 Experiência em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada;
- 4.1.11 Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação;
- 4.1.12 Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente.

## **5 Líder Técnico / Arquiteto**

- 5.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 5.1.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC (obrigatório para todos os perfis);
  - 5.1.2 Profissional PLENO ou SÊNIOR;
  - 5.1.3 Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos da SOLUÇÃO INTEGRADA em que atuar;
  - 5.1.4 Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses em coordenação de atividades de desenvolvimento e arquitetura do ERP Oracle;
  - 5.1.5 Participação em, pelo menos, 2 (dois) projetos de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo da SOLUÇÃO INTEGRADA equivalente aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
  - 5.1.6 Experiência na especificação técnica de demandas similares à SOLUÇÃO INTEGRADA;
  - 5.1.7 Conhecimento sobre os diferentes tipos de teste;
  - 5.1.8 Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;
  - 5.1.9 Experiência em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada;
  - 5.1.10 Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação;
  - 5.1.11 Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente;
  - 5.1.12 Conhecimento da arquitetura de aplicações Oracle semelhante à utilizada pela Finep, conforme disposto no ANEXO B.

## **6 Desenvolvedor / testador**

- 6.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 6.1.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC (obrigatório para todos os perfis);
  - 6.1.2 Profissional JÚNIOR ou superior;
  - 6.1.3 Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos da SOLUÇÃO INTEGRADA em que atuar;
  - 6.1.4 Experiência comprovada por, pelo menos, 12 (doze) meses em atividades de desenvolvimento de componentes ou módulos compatíveis com os da SOLUÇÃO INTEGRADA;
  - 6.1.5 Participação em, pelo menos, 1 (um) projeto de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo da SOLUÇÃO INTEGRADA equivalentes aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
  - 6.1.6 Conhecimento sobre os diferentes tipos de teste;

- 6.1.7 Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;
- 6.1.8 Conhecimento em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada;
- 6.1.9 Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação;
- 6.1.10 Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente;

## **7 Analista de Métrica**

- 7.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 7.1.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC.
  - 7.1.2 Profissional PLENO ou SÊNIOR;
  - 7.1.3 Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses em atividades de desenvolvimento;
  - 7.1.4 Participação em, pelo menos, 2 (dois) projetos de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo da SOLUÇÃO INTEGRADA equivalente aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
  - 7.1.5 Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos da SOLUÇÃO INTEGRADA em que apoiar na mensuração do esforço;
  - 7.1.6 Experiência na definição de mapeamento de mensuração de esforço para atendimento de demandas com base em catálogo de serviços pré-definido, a partir das atividades realizadas e evidências apresentadas;
  - 7.1.7 Conhecimento em levantamento de requisitos e regras de negócio;
  - 7.1.8 Conhecimento na leitura de documentação de sistemas e modelo de banco de dados;
  - 7.1.9 Experiência na especificação funcional e técnica de demandas similares à SOLUÇÃO INTEGRADA;
  - 7.1.10 Habilidades de organização, capacidade analítica e de julgamento, além de facilidade para lidar com pessoas.

## **8 Analista de GQ/ CQ**

- 8.1.1 Deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 8.1.1.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC;
  - 8.1.1.2 Profissional PLENO ou SÊNIOR;
  - 8.1.1.3 Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos da SOLUÇÃO INTEGRADA em que atuar
  - 8.1.1.4 Certificação PMP (Project Management Professional) válida, sendo desejável conhecer técnicas de gerenciamento ágil;
  - 8.1.1.5 Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses em coordenação de atividades de desenvolvimento;
  - 8.1.1.6 Participação em, pelo menos, 2 (dois) projetos de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo da SOLUÇÃO INTEGRADA equivalente aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
  - 8.1.1.7 Desejável experiência com gestão de contratos e de projetos na Administração Pública.
  - 8.1.1.8 Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.
  - 8.1.1.9 Experiência na especificação funcional e técnica de demandas similares à SOLUÇÃO INTEGRADA;

- 8.1.1.10 Conhecimento sobre os diferentes tipos de teste;
- 8.1.1.11 Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;
- 8.1.1.12 Experiência em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada;
- 8.1.1.13 Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação;
- 8.1.1.14 Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente;
- 8.1.1.15 Conhecimento da arquitetura de aplicações Oracle, Mastersaf e Hyperion;
- 8.1.1.16 Conhecimento de ações de parametrização e customizações, ajuste de fluxos e ajuste/confecção de programas segundo as melhores práticas;
- 8.1.1.17 Conhecimento de estratégia de evolução da arquitetura técnica da SOLUÇÃO INTEGRADA com capacidade de apoiar a operação e melhorias da solução com esta visão estratégica;
- 8.1.1.18 Conhecimento da parametrização da SOLUÇÃO INTEGRADA em linha com as necessidades do negócio e com os níveis de serviço desejados;
- 8.1.1.19 Conhecimento de ações de governança da SOLUÇÃO INTEGRADA, incluindo, mas não se limitando a gestão de continuidade, gestão de configuração e gestão de mudança;
- 8.1.1.20 Conhecimento da operação da solução integrada, incluindo os recursos de infraestrutura, servidores de aplicação e aplicações.

## ANEXO N – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

### 1 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

1.1 O valor global estimado para o fornecimento do item A - Serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep é de R\$ XXXXXXXXX.

1.1.1 A estimativa de valor da contratação baseia-se na composição abaixo:

Id	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor unitário máximo	Valor total máximo
A1	SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep	12	Mês	XXX,XX	XXXX,XX
A2	SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA	1740	Chamados	XXX,XX	XXXX,XX
A3	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA	30.700	Unidade de Serviço Técnico (UST)		
<b>VALOR GLOBAL DO ITEM</b>					

1.1.2 O Valor Total do Serviço de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep não poderá ser superior a 10% (dez por cento) do Valor Global Anual do Item.

1.2 O valor global estimado para o fornecimento do item B - Serviços de Mensuração de Demanda e Garantia de Qualidade no atendimento de demandas desenvolvidas pela equipe de TI da Finep ou qualquer fornecedor por ela contratado, nas demandas de suporte e manutenção da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep é de R\$ XXXXXXXXX.

1.1.1. A estimativa de valor da contratação baseia-se na composição abaixo:

Id	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor unitário máximo	Valor total máximo
B1	MENSURAÇÃO DE DEMANDAS	30.700	Unidade de Serviço Técnico (UST)	XXX,XX	XXXX,XX
B2	GARANTIA DE QUALIDADE	35.920	Unidade de Serviço Técnico (UST)	XXX,XX	XXXX,XX
<b>VALOR GLOBAL DO ITEM</b>					

1.3 O valor global estimado para todo o objeto, portanto, é de R\$ XXXXXXXXX.

1.4 As quantidades máximas constantes nas composições de preço não representam um compromisso da Finep com o seu consumo integral.

1.5 Nos valores da cotação deverão estar compreendidos além do lucro, encargos sociais, despesas com deslocamento e custeio, bem como todas e quaisquer despesas de responsabilidade da proponente que direta ou indiretamente, decorram do objeto licitado.