

# TERMO DE REFERÊNCIA

## INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo descrever os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para subsidiar o processo licitatório, demonstrando sua viabilidade e conveniência. Seu conteúdo está alinhado com a natureza da Solução de TIC a ser licitada. Esse documento foi elaborado com base nas informações constantes do Estudo Técnico Preliminar.

## 1. TERMOS E DEFINIÇÕES

- 1.1. **FUNCIONALIDADE** – O conceito de funcionalidade possui o mesmo conceito de Processo Elementar que é a menor unidade de atividade significativa para o(s) usuário(s). O Processo Elementar deve ser auto contido e deixar o negócio da aplicação que está sendo contada em um estado consistente (SISP 2.2).
- 1.2. **NIVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)** - Indicadores do contrato que servirão para calcular atendimento adequado das demandas e serão aplicados como parâmetro de glosas.
- 1.3. **METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (MDS/SEF)** - Metodologia de Desenvolvimento de Sistema estabelecida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal – SEF/DF, disponível no endereço [http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id\\_area=985](http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id_area=985).
- 1.4. **PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO DISTRITO FEDERAL (PDTI-SEF/DF)** - é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação para atendimento às necessidades tecnológicas e de informação deste órgão fazendário, disponível no endereço [http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id\\_area=983](http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id_area=983).
- 1.5. **PROJETO** – construção de sistemas, módulos de sistemas e aplicativos, que compreendam um conjunto de funcionalidades novas, voltadas ao suporte informatizado das atividades do órgão. Poderá abranger tanto soluções autônomas quanto soluções a serem integradas aos sistemas corporativos ou aplicativos já existentes, independentemente do porte das soluções demandadas
- 1.6. **MANUTENÇÃO ADAPTATIVA** – São consideradas nesta categoria as demandas de manutenção associadas a solicitações que envolvem aspectos não funcionais, sem alteração em requisitos funcionais, bem como mudança de plataforma, atualização de

versão ou melhoria de performance de sistemas legados, com intuito de corrigir falhas latentes antes que se materializem, melhorar seu desempenho (ou outros atributos) ou adaptá-lo a mudanças de ambiente corporativo, sem implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades e/ou regras de negócio.

- 1.7. **MANUTENÇÃO CORRETIVA** - análise e correção de defeitos em sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos do sistema que estejam formalmente documentados.
- 1.8. **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA ADITIVA** - acréscimo de novas funcionalidades para atender a requisitos novos ou modificados.
- 1.9. **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA MODIFICATIVA** - alteração ou exclusão de funcionalidades existentes para atender a requisitos novos ou modificados.
- 1.10. **SERVIÇO DE APURAÇÃO ESPECIAL** - Inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados diretamente no banco de dados de produção para correção ou adequação de informações mantidas por sistemas.
- 1.11. **SERVIÇO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO** – avaliação de desempenho de sistemas e respectivos bancos de dados
- 1.12. **SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO** - elaborar e atualizar manuais e roteiros de orientação aos usuários, Casos de Uso relativos às funcionalidades de sistemas legados, documentos de arquitetura e integrações de sistemas ou outros documentos previstos na MDS/SEF, de forma a proporcionar maior autonomia para o monitoramento das aplicações pelo setor responsável pela infraestrutura. Em caso de documentação de funcionalidades, deverá ser realizada engenharia reversa da aplicação.
- 1.13. **SERVIÇO DE ESTUDO TÉCNICO** - produção de notas técnicas para oferecer alternativas que visem à redução de incidentes das aplicações em produção ou a manutenção do bom funcionamento das aplicações, sob os quesitos de estabilidade, desempenho e disponibilidade.
- 1.14. **SERVIÇO DE INVESTIGAÇÃO** - identificação da causa de determinado comportamento inadequado do sistema/sítio, podendo este ser uma falha a gerar uma ação corretiva ou apenas instrução ao reclamante.
- 1.15. **SERVIÇO DE MONITORAMENTO PROGRAMADO** - acompanhamento programado da execução de rotinas, identificação e diagnóstico de problemas.
- 1.16. **SERVIÇO DE PUBLICAÇÃO** – publicação rotineira em página INTERNET/ INTRANET (publicação de arquivos e banners) e manutenção em páginas estáticas de internet, intranet ou portal

- 1.17. **SERVIÇO DE SUPORTE FUNCIONAL** – esclarecimento aos gestores de sistemas, em relação a dúvidas quanto a implementação no código de regras negócio, procedimentos e/ou processos internos suportados pelas funcionalidades dos sistemas/sítios
- 1.18. **SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO** - esclarecimento de dúvidas sobre a tecnologia implementada nas soluções internas dos sistemas/sítios e apoio ao setor responsável pela infraestrutura para diagnóstico de falhas no ambiente.
- 1.19. **SISTEMA OASIS/SEF-DF** - Sistema de gestão de demandas utilizado pela SEF/DF para registro e acompanhamento das solicitações de serviços à CONTRATADA.
- 1.20. **SISTEMAS** - A expressão “sistemas”, citada neste Termo de Referência, trata de “sistemas e sítios”, sendo dispensável menção específica, exceto nos casos que se fizer necessário.

## 2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Este Termo de Referência tem por objeto a Contratação de Empresa para a prestação de serviços técnicos especializados contínuos em Tecnologia da Informação na área de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Sistemas da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal - SEF/DF, com provimento de recursos humanos e materiais necessários à execução dos serviços, conforme condições e quantidades estabelecidas neste documento.

## 3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A Tecnologia da Informação exerce papel cada vez mais preponderante na Administração Fazendária, em função do crescente nível de automação dos processos fiscais e contábeis, que visam notadamente otimizar os recursos internos, disponibilizar serviços remotos a cidadãos e contribuintes e oferecer transparência, confiabilidade e controle da aplicação dos recursos públicos.
- 3.2. Devido às mudanças tecnológicas e de ordem legal bem como aos constantes riscos que envolvem os sistemas da Secretaria de Fazenda do DF, há necessidade de contratação dos serviços técnicos especializados de desenvolvimento, manutenção e sustentação dos sistemas fazendários
- 3.3. O contrato nº 16/2013-SEF/DF para prestação de serviços contínuos de Tecnologia da informação expira em março de 2018, completando os 60 meses contratados.
- 3.4. A SEF/DF celebrou o primeiro contrato de desenvolvimento e manutenção de sistemas mensurado em pontos de função no ano de 2008. Os contratos por métrica específicas

caracterizam uma visão focada em resultado e têm se mostrado ao longo desses últimos nove anos significativamente mais vantajosos que o modelo precedente de contratação por homem-hora. Com a experiência adquirida ao longo da execução dos três contratos mensurados em ponto de função, a SEF/DF vem introduzindo, em cada um deles, os aperfeiçoamentos e adequações necessários ao atendimento de uma conjuntura sempre muito dinâmica e crescentemente complexa.

- 3.5. É, portanto, no sentido de aperfeiçoamento que se dividiu o objeto deste termo de referência em dois itens distintos, apartando os serviços relativos a desenvolvimento e manutenção de sistemas dos serviços relativos a sustentação dos sistemas legados. Essa divisão é inédita em nossos contratos anteriores, mas já está bem disseminada em Editais públicos recentes.
- 3.6. Essa inovação se deve a observações práticas da ineficácia da aplicação da métrica tradicional nos serviços de sustentação, em função dos seguintes motivos:
  - 3.6.1. Os serviços de “Sustentação de sistemas”, especialmente aqueles que tratam de falha ou mau desempenho de sistema em produção, ou mesmo, pequenas demandas de manutenção, necessitam atendimento imediato para o qual deve-se contar com equipe qualificada e com disponibilidade exclusiva para esse tipo de atendimento;
  - 3.6.2. Trata-se, via de regra, de serviços de pequeno tamanho funcional, produzindo métrica incompatível com o esforço realizado e ônus de execução e gestão substancial;
  - 3.6.3. Nos casos de sustentação de ambiente e melhoria de desempenho, os serviços não são mensuráveis em ponto de função, introduzindo fatores de subjetividade à execução do contrato;
  - 3.6.4. A formação de equipes mistas para atender, tanto demandas de desenvolvimento/manutenção, como de sustentação, acaba por preterir as primeiras em função do caráter imperativo e urgente das últimas.
- 3.7. Pelos motivos expostos acima, optou-se pela adoção do modelo de contratação de sustentação por ponto de função sustentado. Esse modelo visa gerar maior eficiência do contrato otimizando o fluxo de atendimento das demandas de sustentação e, especialmente, garantindo a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas críticos da SEF/DF. Por outro lado, a adoção de métricas específicas conjugadas aos níveis mínimos de serviços, mantém o princípio do foco em resultado.
- 3.8. Considerando que os serviços referentes aos dois itens que compõem o objeto deste documento serão executados sobre os mesmos sistemas ou com integração a esses sistemas/bases de dados, a adjudicação de ambos à mesma LICITANTE é obrigatória. Caso

contrário, suscitaria a possibilidade incabível de uma empresa (desenvolvimento) gerar, despreocupadamente, ônus a um terceiro (sustentação).

- 3.9. Por outro lado, com o objetivo de garantir a segregação das atividades de controle e execução da prestação de serviços, as LICITANTES deste certame não poderão estar prestando ou vir a prestar serviços voltados a aferição de Pontos de Função, controle de qualidade ou auditoria de serviços de TI na SEF/DF. Essa segregação é necessária, tendo em vista a obrigatoriedade de isenção entre quem controla, audita ou fiscaliza em relação ao executor dos serviços; evitando quaisquer influências que resultem perda, efetiva ou aparente, de independência.

### **3.10. Benefícios esperados:**

3.10.1. Os serviços especificados no objeto da contratação irão apoiar a SEF/DF no cumprimento de suas competências legais e na execução de suas atividades. Espera-se obter, com a contratação nos moldes estabelecidos neste edital, os seguintes resultados:

- 3.10.1.1. Garantir a continuidade dos serviços de desenvolvimento e manutenção dos sistemas da SEF/DF;
- 3.10.1.2. Garantir o correto cumprimento da legislação vigente de forma automatizada e segura adequando a contratação dos serviços às recomendações dos Órgãos de Controle e às condições vigentes na SEF/DF, relativamente ao seu nível de complexidade;
- 3.10.1.3. Agilidade, visão e controle no atendimento das demandas de TI na SEF/DF;
- 3.10.1.4. Emprego intensivo da TI nos processos de trabalho da SEF/DF de forma a melhorar a sua atuação;
- 3.10.1.5. Garantia quanto ao nível técnico e ao dimensionamento adequado da equipe da CONTRATADA;
- 3.10.1.6. Satisfação do usuário dos sistemas SEF/DF.

## **4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

- 4.1. A Solução a ser adquirida está alinhada às decisões estratégicas contempladas nos seguintes documentos:

a) *Planejamento Estratégico – Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal 2016/2018*

- *Objetivo Estratégico: 10. Modernizar a infraestrutura tecnológica*

b) *Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI/SEF-DF 2016/2017*

- *DESENV-1 - Desenvolvimento e manutenção dos sistemas fazendários;*
  - *A1 - Contratar serviços continuados de manutenção e desenvolvimento de sistemas*

4.2. Considerando a aderência estratégica, a contratação foi autorizada pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação desta Secretaria de Estado – CTIC-SEF/DF, na Reunião 02/2017, ocorrida em 12 de junho de 2017.

## 5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

### 5.1. DESCRIÇÃO

5.1.1. O objeto deste Termo de Referência compreende:

Lote	Item	Serviços	Unidade	Quantidade/ mês	Quantidade/ ano
01	01	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas	Ponto de Função	1.166	14.000*
	02	Sustentação de Sistemas	Ponto de Função Sustentado	25.000	300.000*

5.1.2. Os volumes apresentados na tabela acima são estimados para execução máxima anual, sem garantia de consumo mínimo e sem compromisso por parte da SEF/DF em manter o fluxo uniforme de demandas ao longo do período, cabendo à CONTRATADA a mobilização dos seus recursos para atendimentos dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste documento.

5.1.3. As ações referentes ao item “Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas” serão executados mediante demanda e englobarão os seguintes tipos de serviços:

- Projeto
- Manutenção Evolutiva Aditiva
- Manutenção Evolutiva Modificativa maior que 15 pontos de função estimados
- Manutenção Adaptativa maior que 15 pontos de função estimados

- Manutenção Corretiva e demais serviços previstos neste Termo de Referência quando aplicáveis a sistema não incluído no serviço de sustentação

5.1.4. As ações referentes ao item “Sustentação de Sistemas” se destinam à garantia da disponibilidade e usabilidade dos sistemas e aplicativos da SEF/DF, serão executadas mediante demanda e englobarão os seguintes tipos de serviços:

- Manutenção Evolutiva Modificativa até 15 pontos de função estimados
- Manutenção Adaptativa até 15 pontos de função estimados
- Manutenção Corretiva
- Serviço de Apurações Especiais
- Serviço de Avaliação de Desempenho
- Serviço de Documentação
- Serviço de Estudos Técnicos
- Serviço de Investigação
- Serviço de Monitoramento Programado
- Serviço de Publicação
- Serviço de Suporte Funcional
- Serviço de Suporte Técnico

5.1.5. Os serviços de “Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas” serão mensurados por demanda em Pontos de Função com aplicação de NMS, conforme especificações contidas neste Termo de Referência

5.1.6. Os serviços de “Sustentação de Sistemas” serão mensurados globalmente conforme o tamanho funcional dos sistemas sustentados mensalmente com aplicação de NMS, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

5.1.6.1. O valor do Ponto de Função Sustentado não será superior a 1% do valor do ponto de função contratado no item 1 deste Termo de Referência.

## **6. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

### **6.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

6.1.1. Todos os serviços a serem contratados devem ser executados de acordo com as melhores práticas contidas no modelo CMMI (Capability Maturity Model Integrated) Nível 3 ou MPS/BR (Melhoria de Processos do Software Brasileiro) Nível “C”.

## 6.2. ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA SEF/DF

6.2.1. A relação a seguir tem o objetivo de municiar o licitante de informações quanto aos principais recursos tecnológicos empregados nos atuais sistemas em produção na SEF/DF. Esta relação não implica declaração exaustiva, podendo a CONTRATANTE, em qualquer momento, antes e durante a vigência do Contrato, descontinuar seu uso ou inserir outros recursos.

<b>LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO</b>	Natural; Delphi; Visual Basic; Cobol; .Net; ColdFusion; ASP; PHP; Java
<b>BANCOS DE DADOS</b>	Adabas; Oracle; SQL Server; Postgre
<b>SISTEMAS OPERACIONAIS</b>	A.I.X.; Solaris; Linux; Unix; Windows 2000 Server; Windows 2003 Server; Windows XP; Windows 7; Windows 2016
<b>INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMAS</b>	ENTIRE-X; APPLINX; TUXEDO; SOA/ORACLE
<b>CONECTIVIDADE ENTRE BANCOS DE DADOS</b>	ATTUNITY; SQL GATEWAY
<b>BIG DATA</b>	APACHE HADOOP; CLOUDERA
<b>AUDITORIA EM BANCO DE DADOS</b>	ADABAS ANALYTICS FOR UNIX – VERSION EAL 2.0.0; ORACLE AUDIT VAULT FIREWALL

6.2.2. A informação completa dos sistemas em produção na SEF/DF e respectivas características técnicas será disponibilizada somente por ocasião da visita técnica considerando requisitos de segurança e sigilo.

## 6.3. METODOLOGIA DE TRABALHO

6.3.1. A execução dos serviços deverá observar os requisitos definidos no documento de Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da SEF/DF (MDS-SEF/DF).

6.3.2. A MDS-SEF/DF estabelece os fluxos de execução dos serviços, bem como os atores e responsabilidades, os artefatos a serem entregues e seus respectivos modelos e as fases de entrega das solicitações de serviço.

6.3.3. A MDS-SEF/DF pode ser alterada a qualquer momento, caso em que a CONTRATADA terá prazo de 30 dias para adequação dos procedimentos e artefatos.



- 6.3.4. A SEF/DF mantém sistema próprio de gestão de demandas de TI, que controla todas as fases da demanda, desde o registro até o faturamento. A CONTRATADA deverá utilizar o referido sistema, inserindo todas as informações e documentos necessários ao desenvolvimento e entrega da solução.
- 6.3.5. A SEF/DF poderá, a seu critério, designar servidores para exercer as atribuições de formalização, avaliação, validação e aprovação de demandas. Entretanto, será de competência exclusiva do Gestor do Contrato a autorização de faturamento de demandas para a CONTRATADA, podendo este basear suas decisões nas informações prestadas pelos primeiros.
- 6.3.6. Os serviços de Projetos, somente quando autorizado pela CONTRATANTE, podem seguir os conceitos da metodologia ágil, conforme Guia de projetos de software com práticas de métodos ágeis para o SISP - versão 1.0 ([http://www.sisp.gov.br/guiaagil/wiki/download/file/Guia\\_de\\_Projetos\\_%C3%81geis](http://www.sisp.gov.br/guiaagil/wiki/download/file/Guia_de_Projetos_%C3%81geis)).
- 6.3.7. Nos casos descritos no item anterior, as mudanças dentro de um release até o limite de 30% dos pontos de função contabilizados para sua medição não serão considerados retrabalho, ou seja, não geram custos adicionais durante a execução do projeto. Essas mudanças, naturais ao desenvolvimento ágil, devem ser parte integrante da formação de preço do ponto de função.

#### **6.4. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

- 6.4.1. Cumprindo os incisos VI e VII do art. 12 da IN 04, de 19 de maio de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no ANEXO V estão relacionados os requisitos profissionais mínimos bem como as atribuições de cada perfil da equipe que devem ser atendidos pela equipe da CONTRATADA.
- 6.4.2. A exigência desses requisitos se justifica tendo em vista que os sistemas a serem mantidos são sistemas legados, complexos, críticos e que exigem respostas rápidas em face das constantes alterações na legislação tributária, financeira e orçamentária. São, portanto, compatíveis com o grau de dificuldade dos serviços a serem prestados durante a execução do contrato.
- 6.4.3. A definição dos perfis profissionais para execução dos serviços considera o tempo de experiência no desenvolvimento de soluções de TI e a Formação acadêmica, conforme apresentado para cada Perfil Profissional no ANEXO V.
- 6.4.4. A CONTRATADA deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal em acordo com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) obtida dos sistemas

do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) no mês subsequente ao da assinatura do contrato, e a partir de então a qualquer tempo.

- 6.4.5. A experiência exigida deverá ser comprovada na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contrato de trabalho ou atestados fornecidos por empresas nas quais tenha prestado serviços similares.
- 6.4.6. A CONTRATADA deverá comprovar, quando exigido, que os profissionais apresentam a qualificação mínima, por meio da apresentação de diplomas, certificados ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais.
- 6.4.7. Cada item desta contratação (Desenvolvimento e Manutenção ou Sustentação) utilizará um subconjunto específico destes profissionais.
- 6.4.8. A CONTRATADA deverá prover os recursos humanos necessários para a execução satisfatória do contrato, ficando a CONTRATANTE responsável pela transmissão dos conhecimentos de negócio necessários à construção da solução.
- 6.4.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipes técnicas plenamente capacitadas para dar vazão às demandas dentro dos prazos previstos e com a qualidade esperada, cumprindo rigorosamente os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste documento.
- 6.4.10. As comprovações exigidas dos profissionais não integram o rol de documentos necessários para participação ou habilitação no certame.
- 6.4.11. O quadro a seguir apresenta estimativa do quantitativo de Recursos Humanos para atendimento de cada um dos itens de serviços previstos neste Edital.

Papel	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas <sup>(1)</sup>		Sustentação de Sistemas <sup>(2)</sup>
	Qtde	Proporção	Qtde
Gerente de projeto	02	Mínimos 3%	01
Analista de sistema Júnior	07	Máximo de 10%	-
Analista de sistema Pleno	10	Máximo de 15%	-
Analista de sistema Sênior	20	Mínimo de 30%	10
Analista de métrica	02	Mínimo de 3%	-
Desenvolvedor	12	Máximo de 17%	-
Analista de requisitos	08	Mínimo de 11%	01
Analista administrador de dados	01	-	-

Papel	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas <sup>(1)</sup>		Sustentação de Sistemas <sup>(2)</sup>
	Qtde	Proporção	Qtde
Analista de gestão de configuração	01	-	-
Arquiteto de sistemas	01	-	-
Analista de testes	04	Mínimo de 5%	-

<sup>(1)</sup> Quantidade estimada de profissionais para contratação de 1000 pontos de função/mês e produtividade de 10 horas/ponto de função.

<sup>(2)</sup> Quantidade estimada de profissionais para contratação de 25.000 pontos de função de sustentação/mês e produtividade de 2.500 pontos de função de sustentação/mês/analista.

6.4.12. A estimativa apresentada no item acima é apenas referencial, com a única e específica finalidade de subsidiar os licitantes nas confecções de suas propostas, tendo em vista a complexidade do ambiente computacional da SEF/DF e dos sistemas envolvidos, em sua maioria sistemas críticos e desenvolvidos em múltiplas plataformas.

6.4.13. Sem prejuízo do parágrafo anterior, todos os perfis deverão ser preenchidos, exceto quando o quantitativo na tabela acima for nulo.

6.4.14. Em que pese as quantidades de profissionais por perfil serem referenciais as proporções indicadas no quadro acima devem ser observadas para composição da equipe.

6.4.15. A proporcionalidade de que trata o item acima poderá ser diligenciada pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

## 6.5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.5.1. A empresa deverá respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da SEF, devendo os técnicos apresentar-se identificados por crachá ou devidamente uniformizados.

- 6.5.2. A empresa deverá manter e proteger, independentemente do término do serviço objeto deste projeto, a condição de confidencialidade de qualquer informação considerada dessa natureza pela SEF.
- 6.5.3. A empresa deverá adotar todas as providências necessárias para que a referida natureza confidencial seja preservada e não seja permitida a utilização das informações disponibilizadas para fins outros que não aqueles relacionados à prestação do serviço. Em caso de inobservância deste dispositivo, poderão ser aplicadas as sanções administrativas dispostas no Art. 87 da Lei 8.666/93.
- 6.5.4. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgá-las, reproduzi-las ou utilizá-las;
- 6.5.5. A CONTRATADA se compromete a guardar, por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, por tempo indeterminado, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;
- 6.5.6. A CONTRATADA deverá assinar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE CORPORATIVO, conforme ANEXO III, relativo às disposições da Política de Segurança da Informação da SEF/DF;
- 6.5.7. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme ANEXO III.

## **6.6. REQUISITOS MATERIAIS**

- 6.6.1. Os recursos materiais a serem providos pela CONTRATADA consistem em computadores, impressoras e respectivos insumos, a serem disponibilizados aos seus funcionários para execução dos serviços objeto do Contrato. A conexão dos referidos computadores à Rede SEF/DF será provida pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA adequar-se às exigências de licenciamento de softwares/aplicativos e da rede corporativa da SEF/DF.

## **6.7. REQUISITOS LEGAIS, NORMAS E PADRÕES**

- 6.7.1. Constituição Federal

- 6.7.2. Decreto-Lei 200/1967;
- 6.7.3. Decreto nº 2.271/1997;
- 6.7.4. Lei Nº 8.666, de 21 de Junho de 1993;
- 6.7.5. Instrução Normativa 04, da SLTI/MPOG, de 11 de setembro de 2014;
- 6.7.6. Instrução Normativa nº 01, da SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010;
- 6.7.7. Instrução Normativa nº 02, da SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008;
- 6.7.8. Acórdãos do Tribunal de Contas da União;

## **6.8. CAPACITAÇÃO**

- 6.8.1. A CONTRATADA deverá transferir, se for o caso, conhecimentos técnicos para a equipe de manutenção designada e para a equipe encarregada de sua produção e operação técnica, bem como efetuará os treinamentos necessários para os gestores ou pessoa designada para substituí-lo. Tais atividades serão objeto de homologação por parte da SEF/DF.

## **7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

- 7.1. Constituem obrigações da SEF:
  - 7.1.1. Cumprir fielmente o contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição;
  - 7.1.2. Proporcionar os recursos técnicos necessários para que a empresa CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações acordadas;
  - 7.1.3. Conceder acesso dos técnicos da empresa CONTRATADA às instalações nas quais esteja prevista a execução dos serviços ordenados;
  - 7.1.4. Designar servidor ou equipes de servidores para coordenar e fiscalizar o contrato;
  - 7.1.5. Exercer a fiscalização do contrato quanto à execução dos serviços, levantando sempre que possível as medidas necessárias à regularização dos problemas observados, mediante notificação a empresa CONTRATADA;
  - 7.1.6. Efetuar os pagamentos devidos dentro dos prazos contratados;
  - 7.1.7. Manter histórico documentado dos motivos que resultaram em aplicação de penalidades.

## 8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 8.1. Constituem obrigações da empresa CONTRATADA:
- 8.1.1. Cumprir as atividades especificadas nesse edital com habilidade e esmero, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto da contratação;
  - 8.1.2. Garantir a execução dos serviços objeto deste edital sem interrupção, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para a SEF/DF, quaisquer recursos que se façam necessários;
  - 8.1.3. Garantir que somente técnicos da CONTRATADA tenham acesso ao ambiente computacional da SEF/DF, impedindo que terceiros não autorizados executem qualquer serviço, alterações ou manutenções, com exceção de servidores ou funcionários devidamente designados e orientados para essa finalidade;
  - 8.1.4. Estabelecer relação harmoniosa com os prestadores de outros serviços de TI da SEF/DF, promovendo sinergia no desenvolvimento das atividades e buscando a excelência no atendimento dos usuários da SEF/DF e da sociedade, resguardada a independência necessária para a execução das atividades;
  - 8.1.5. Administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais alocados aos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, encargos, incluindo todo e qualquer valor rescisório, além de todas as taxas que gravem seu ramo de atuação;
  - 8.1.6. Manter equipe técnica dimensionada e qualificada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários, dos cronogramas estabelecidos e para o perfeito funcionamento dos serviços objeto do contrato;
  - 8.1.7. Utilizar profissionais capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança, eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros, além de capacitações complementares sempre que se fizer necessário;
  - 8.1.8. Substituir quaisquer profissionais alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados inadequados e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas internas da SEF/DF;
  - 8.1.9. Comunicar à SEF/DF qualquer alteração na composição da equipe, a partir do momento da formalização do processo de desligamento ou contratação;

- 8.1.10. Manter lista e histórico de todos funcionários que prestarem serviços dentro do contrato, fornecendo informações sempre que solicitados, inclusive curriculum vitae para comprovação da qualidade técnica e formação profissional;
- 8.1.11. Emitir, sempre que requerido pela SEF/DF, relatórios gerenciais ou técnicos relativos aos serviços prestados, além de outras informações e esclarecimentos solicitados;
- 8.1.12. Dar ciência imediata e formalmente de qualquer anormalidade ou fato extraordinário que for verificado durante a execução dos serviços;
- 8.1.13. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que cause à Administração, a prepostos seus ou a terceiros por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços;
- 8.1.14. Responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento cabível, imediatamente após a notificação da Administração;
- 8.1.15. Responsabilizar-se por todos os atos dos profissionais alocados aos serviços, assegurando a manutenção do sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços executados pela assinatura de termos de compromisso apresentados pela SEF/DF;
- 8.1.16. Respeitar as normas de acesso às dependências da CONTRATANTE, as Normas de Higiene e Segurança do Trabalho e a Convenção Coletiva de Trabalho para a categoria;
- 8.1.17. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação;
- 8.1.18. Comprovar, no início da prestação e quando solicitado pela CONTRATANTE, a qualificação dos profissionais alocados;
- 8.1.19. Garantir o transporte de seus funcionários e de quaisquer equipamentos que sejam necessários à execução do contrato, às suas expensas a todas as unidades da SEF/DF;
- 8.1.20. Indicar responsável para intermediar junto à CONTRATANTE os aspectos administrativos do contrato;
- 8.1.21. Fornecer a seus funcionários crachá de identificação e exigir seu uso ostensivo;

## **9. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **9.1. PRAZOS**

- 9.1.1. O prazo máximo de atendimento de todo o ciclo de desenvolvimento da demanda/parcela (todas as fases da MDS) dos serviços de PROJETO, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

ADITIVA E MODIFICATIVA E MANUTENÇÃO ADAPTATIVA estão definidos na tabela a seguir, conforme a quantidade de Pontos de Função Estimada:

Tamanho da demanda em Pontos de Função Estimados (PFe)*	Prazo máximo, em dias úteis, para entrega da Proposta da demanda/parcela	Prazo máximo, em dias corridos, para conclusão da demanda/parcela após aprovação da Proposta
Até 15	15 dias corridos, prorrogáveis por mais 15 dias, sob justificativa	15
De 15 a 20		20
De 21 a 30		30
De 31 a 40		40
De 41 a 50		50
De 51 a 60		60
De 61 a 70		70
Acima de 71		1 dia corrido para cada PFe

\* Aplicados o Fator de Correção por Serviço previsto neste Termo de Referência

9.1.2. O prazo máximo será utilizado apenas como referência para a negociação de prazos no momento de fechamento da proposta. Após aceites da proposta, a única referência válida para cobrança de prazos e/ou apuração de indicadores será o prazo acordado na Proposta.

9.1.3. Caso seja demandada alguma(s) fase(s) específica(s) do ciclo de vida de desenvolvimento, o prazo máximo para conclusão da demanda deverá ser recalculado conforme percentual de esforço associada a cada fase demandada.

9.1.4. O prazo máximo de atendimento dos serviços de MANUTENÇÃO CORRETIVA está definido na tabela a seguir:

Nível de Criticidade	Prazo máximo da solução
ALTO	24 horas
BAIXO	72 horas

9.1.5. Para fins de entendimento da tabela anterior, define-se:

- **Prazo máximo da solução** é o tempo que, após o recebimento da demanda pela empresa CONTRATADA, esta restabelece o serviço/aplicação corrigido em Produção.
- **Alto** - Falha com indisponibilidade de sistema ou comprometimento de dados.



- **Baixo** - Falha sem paralização do sistema e sem comprometimento de dados

9.1.6. No prazo estipulado, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas abaixo, quando aplicáveis, bem como apresentar à SEF/DF todas as ações de contingência realizadas:

- Diagnosticar o problema;
- Identificar as alternativas de solução;
- Eliminar o problema detectado e disponibilizar para a SEF/DF as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema, serviço ou qualquer funcionalidade do sistema;

9.1.7. Para demais demandas da linha de serviços de SUSTENTAÇÃO, os prazos serão definidos no ato do encaminhamento da demanda para a CONTRATADA, que terá 01 (um) dia útil para realizar a análise da demanda e se pronunciar a respeito.

9.1.7.1. Não havendo pronunciamento, o prazo definido será considerado acordado e aprovado e será utilizado para apuração de todos os indicadores de desempenho pertinentes a prazo.

9.1.8. O prazo estipulado para execução dos serviços poderá ser redimensionado com a possibilidade de exclusão de tarefas não realizadas, inclusão de novas tarefas, variação de escopo ou ajustes referentes a complexidades não identificadas no momento da emissão da OS, desde que as partes estejam em comum acordo e devidamente justificadas e registradas no sistema próprio. Neste caso, serão editados os prazos redimensionados.

## **9.2. HORÁRIOS**

9.2.1. O horário de expediente convencional da SEF/DF é de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis.

9.2.2. A SEF/DF poderá requisitar a prestação dos serviços fora do horário convencional, conforme as características de cada necessidade.

## **9.3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.3.1. Todos os serviços serão executados em ambiente da CONTRATANTE.

9.3.2. Excepcionalmente, a CONTRANTE poderá autorizar a execução de parte do serviço em ambiente da própria CONTRATADA.

## 9.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATADA E A ADMINISTRAÇÃO

9.4.1. Deverão ser observados os mecanismos de comunicação especificados no quadro seguinte:

Função de comunicação	Descrição
1. Quaisquer questões administrativas durante a execução do contrato, de cunho formal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento: Ofício</li><li>• Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA</li><li>• Destinatário: CONTRATADA ou CONTRATANTE</li><li>• Meio: Correio ou Entrega Pessoal</li><li>• Frequência: Eventual</li></ul>
2. Questões administrativas cotidianas durante a execução do contrato	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento: Mensagem Eletrônica</li><li>• Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA</li><li>• Destinatário: CONTRATADA ou CONTRATANTE</li><li>• Meio: Internet</li><li>• Frequência: Eventual</li></ul>
3. Emissão de Ordens de Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento: Solicitação OASIS-SEF/DF</li><li>• Emissor: CONTRATANTE</li><li>• Destinatário: CONTRATADA</li><li>• Meio: Sistema OASIS-SEF/DF</li><li>• Frequência: A qualquer tempo</li></ul>
4. Etapas intermediárias de desenvolvimento do serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento: Diversos*</li><li>• Emissor: CONTRATADA ou CONTRATANTE</li><li>• Destinatário: CONTRATADA ou CONTRATANTE</li><li>• Meio: Sistema OASIS-SEF/DF</li><li>• Frequência: A qualquer tempo</li></ul> <p>*O sistema OASIS permite o registro e a anexação de documentos para todos os eventos ocorridos ao longo da execução das solicitações de serviço</p>
5. Apresentação dos serviços prestados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento: Relatório Prévio de Faturamento</li><li>• Emissor: CONTRATANTE</li><li>• Destinatário: CONTRATADA</li><li>• Meio: Sistema OASIS-SEF/DF</li><li>• Frequência: Mensal</li></ul>

Função de comunicação	Descrição
6. Apresentação dos serviços prestados com vistas à sua quitação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento: Nota Fiscal Eletrônica</li> <li>• Emissor: CONTRATADA</li> <li>• Destinatário: CONTRATANTE</li> <li>• Meio: Correio ou Entrega Pessoal ou Internet</li> <li>• Frequência: Mensal</li> </ul>

## **9.5. FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS**

### **9.5.1. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMA**

9.5.1.1. Os serviços relativos ao item Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas serão mensurados em Ponto de Função, excluindo-se o pagamento por horas trabalhadas ou por horas de disponibilidade de pessoal (postos de serviço).

9.5.1.2. Quando não for possível estabelecer uma relação entre trabalho e pontos de função e não constar regras estabelecidas no corpo deste Termo de Referência deverão ser adotados os valores constantes do ANEXO IV – Tabela de Itens Não Mensuráveis por APF.

9.5.1.3. No caso da CONTRATADA identificar algum item não passível de medição e que não conste da referida tabela deverá enviar relatório técnico à CONTRATANTE que avaliará e, se for o caso, incluirá o novo item na tabela.

9.5.1.4. Como exceção à regra estabelecida nos itens anteriores, será admitido um percentual máximo de 10% do contrato para pagamento em horas, considerando a prestação de serviços não mensuráveis em APF e que, por sua natureza singular, não permitam estabelecimento de Pontos de Função Correspondentes. Em qualquer hipótese, os serviços sujeitos a pagamentos em horas serão submetidos ao mesmo fluxo aplicável aos demais serviços, desde a abertura da demanda até a sua homologação final.

9.5.1.5. A mensuração dos serviços será vinculada ainda ao grau de cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS) especificados neste Edital

9.5.1.6. A SEF/DF pagará somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados, verificados e aceitos conforme as métricas e os padrões estabelecidos neste edital. Os serviços serão mensurados utilizando-se a técnica de Análise em Pontos de Função de acordo com as especificações contidas no Function Point Counting Practices Manual (CPM), versão 4.3.1, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group ([www.ifpug.org](http://www.ifpug.org)).

- 9.5.1.7. As contagens por tipo estimada e indicativa serão realizadas conforme técnica de estimativa definida pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association).
- 9.5.1.8. A utilização de novas versões do manual CPM ficará a critério da CONTRATANTE, que, mediante comunicação prévia, estipulará um prazo apropriado para adequação da CONTRATADA.
- 9.5.1.9. A contagem de pontos de função será efetuada pela CONTRATADA no repasse dos serviços (contagem estimada) e na conclusão dos serviços (contagem detalhada). Caberá à CONTRATANTE, com ou sem o auxílio de terceiro por ela eventualmente contratado, efetuar a validação da contagem.
- 9.5.1.10. A CONTRATANTE adotará o valor de 1,00 (um) para o valor do fator de ajuste, para todo e qualquer sistema. Mesmo no caso de ser utilizada uma nova versão do manual CPM, o Valor do Fator de Ajuste a ser utilizado será igual a 1,00 (um).
- 9.5.1.11. Quando não for possível utilizar-se das regras contidas no CPM e das normas estabelecidas neste edital, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, utilizar-se das orientações contidas no Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.1, ou superior.
- 9.5.1.12. Os Pontos de Função para cada demanda/parcela (PFp) serão apurados através da seguinte fórmula:

$$\text{PFp} = \text{PF} * \text{Fator de Correção por Serviço} * (1 - \sum \text{Glosas NMS})$$

Onde:

(CPM) **PF:** Pontos de função calculados segundo o Manual de Práticas de Contagem do IFPUG

**Fator de Correção do Serviço:** Fator corretivo a ser aplicado conforme tabela a seguir.

**$\sum$ Glosas NMS:** Somatório das glosas apuradas para demanda/parcela conforme os índices IR e IA estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço

Tipo de Serviço		Fator de Correção por Serviço
Projeto de Novo Desenvolvimento		1,00
Manutenção	Funcionalidades INCLUÍDAS	1,00
	Funcionalidades ALTERADAS	0,80
	Funcionalidades EXCLUÍDAS	0,25
Documentação de sistemas		0,20
Melhoria de performance		0,50
Mudança de plataforma	Camada de apresentação	0,30
	Completa	1,00
Atualização de versão		0,30

- 9.5.1.13. Aplicar-se-á o fator de correção igual a 1,00 quando a funcionalidade alterada não possuir a respectiva documentação ou essa não estiver devidamente atualizada, desde que essa situação não tenha sido provocada pela CONTRATADA e a CONTRATANTE determinar que a documentação correspondente deva ser elaborada ou atualizada por ocasião da correção realizando engenharia reversa da aplicação.
- 9.5.1.14. Para todos as demandas/parcelas poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS)
- 9.5.1.15. As solicitações, por regra, serão remuneradas após o aceite do produto implantado.
- 9.5.1.16. As solicitações de projetos ou de manutenção poderão ser divididas em parcelas, quando o tamanho funcional ou o cronograma de entregas assim exigir. As entregas e prazos de cada parcela serão acordadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA na fase de Estudo Preliminar da demanda.
- 9.5.1.17. Quando o equilíbrio econômico da prestação do serviço exigir e desde que acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, o pagamento poderá ser antecipado em relação ao aceite do produto implantado pela solicitação/parcela, sempre considerando os seguintes percentuais das fases efetivamente realizadas:

<b>Fase</b>	<b>Percentual</b>
Estudo Preliminar	3%
Especificação de Requisitos	10%
Análise, Projeto e Construção	42%
Testes	5%
Aceite do gestor em ambiente de Homologação	20%
Aceite do gestor em ambiente de Produção	20%

- 9.5.1.18. Caso o prazo estipulado na MDS para homologação do gestor negocial seja concluído e não tenha ocorrido o aceite, as fases entregues pela CONTRATADA, desde que analisadas e validadas pela CONTRATANTE poderão ser pagas.
- 9.5.1.19. No caso de decisão pelo não prosseguimento da demanda, após avaliação do Estudo Preliminar ou em qualquer outra fase de desenvolvimento, a demanda será remunerada conforme o valor da fase correspondente à tabela anterior.
- 9.5.1.20. O montante a ser faturado em cada período de apuração será gerado pelo sistema de controle de demandas mantido pela CONTRATANTE, ressalvados a avaliação e contestação por parte da CONTRATADA.

9.5.1.21. O serviço de DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO (PFD) será remunerado pelo somatório dos Pontos de Função (PFp) apurados para cada demanda/parcela concluídos no mês conforme fórmula:

$$PFD = \sum PFp$$

## 9.5.2. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA

9.5.2.1. A sustentação de sistemas será mensurada mensalmente pelo produto do valor do Ponto de Função de Sustentação (PFS) contratado e a soma dos tamanhos funcionais dos sistemas sustentados, descontados os percentuais relativos a eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos neste Edital.

9.5.2.2. O tamanho funcional dos sistemas sustentados será aferido por contagem estimada realizada conforme técnica de estimativa definida pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association).

9.5.2.3. Os sistemas a serem sustentados mensalmente e seus respectivos tamanhos funcionais serão divulgados em ordem de serviço de Sustentação, a ser expedida mensalmente. A CONTRATANTE poderá incluir ou excluir sistemas sustentados, a cada mês, de acordo com seu entendimento sobre risco e criticidade. Os sistemas incluídos, deverão permanecer sob sustentação por um período mínimo de 6 meses.

9.5.2.4. O tamanho funcional dos sistemas sustentados poderá ser revisto e atualizado a qualquer tempo por iniciativa da CONTRATANTE ou a pedido da CONTRATADA. As métricas revisadas para mais ou para menos serão aplicadas sempre para as ordens de serviço de sustentação futuras e nunca de forma retroativa.

9.5.3. Para fins de remuneração do serviço de SUSTENTAÇÃO, o serviço será pago pelo somatório da quantidade Total de Pontos de Função Sustentados no mês aplicadas as glosas referentes aos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos neste edital, conforme fórmula abaixo:

$$PFS = \sum PFSMês * (1 - \sum Glosas NMS)$$

Onde:

**PFS:** Valor apurado mensalmente para remuneração dos serviços de sustentação.

**$\sum PFSMês$ :** Somatório do tamanho funcional estimado dos sistemas sustentados conforme Ordem de Serviço mensal.

**$\sum Glosas NMS$ :** Somatório das glosas apuradas conforme os índices IRS, IAS e INS estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço

## 9.6. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

### 9.6.1. Transição Contratual Inicial

9.6.1.1. O período de transição inicial é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade de forma gradual pelos serviços prestados pelos contratos anteriores, preparando-se para o início efetivo da operação. O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com as seguintes ações:

Nº	Ações a Serem Tomadas	Responsáveis
1	Assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA
2	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais	CONTRATANTE e CONTRATADA
3	Apresentação do plano de transição contratual inicial	CONTRATADA
4	Aprovação do plano de transição	CONTRATANTE
5	Execução do plano de transição contratual inicial	CONTRATANTE e CONTRATADA
6	Início efetivo da prestação dos serviços	CONTRATADA

9.6.1.2. A transição contratual, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para a SEF/DF e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

9.6.1.3. A CONTRATADA se obriga a apresentar em 15 (quinze) dias da assinatura do contrato o plano de transição contratual inicial a ser aprovado pela SEF/DF, onde deverá constar a estratégia para a transmissão dos serviços, recursos e conhecimento do antigo prestador para o novo prestador de serviços, bem como as datas e horários das reuniões, evitando qualquer impacto na disponibilização e qualidade dos serviços.

9.6.1.4. O Plano de transição contratual inicial deverá ser dividido em 2 (duas) fases: Fase de Integração e Fase de Absorção.

#### 9.6.1.5. Fase de integração

9.6.1.5.1. **Objetivo:** apresentação da nova CONTRATADA e de sua equipe, entrega de documentação exigida para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da SEF/DF, providências de acesso físico às instalações da SEF/DF

onde os serviços serão prestados. Essa fase inclui ainda a realização de apresentação dos processos a serem executados e uma visão geral da SEF/DF.

9.6.1.5.2. **Duração da fase:** 01 (uma) semana.

#### **9.6.1.6. Fase de absorção:**

9.6.1.6.1. **Objetivo:** absorção do conhecimento específico inerente às atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais da nova CONTRATADA, no ambiente computacional da SEF/DF, considerando suas especificidades e customizações realizadas nas várias ferramentas utilizadas, leitura de documentação referente aos serviços a serem assumidos, e preparação para início efetivo da prestação dos serviços.

9.6.1.6.2. **Duração da fase:** até 04 (quatro) semanas.

9.6.1.7. No plano de transição contratual inicial, mesmo durante as fases em que o novo contratado não executa os serviços (integração e absorção), ele será responsável por qualquer prejuízo causado de forma intencional ou não, por empregado de sua equipe, no tocante ao sigilo e segurança das informações a que tiverem acesso.

9.6.1.8. A SEF/DF se reserva o direito de reduzir ou dispensar qualquer fase do Plano de transição contratual inicial no caso do provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades.

#### **9.6.2. Da Transição Contratual Final:**

9.6.2.1. Por ocasião do encerramento do contrato, conforme previsto no art. 35 da Instrução Normativa N° 04/SLTI/MPOG, de 11 de setembro de 2014, a CONTRATADA se compromete a promover, a critério da CONTRATANTE e com antecedência suficiente, a transição contratual, repassando à nova CONTRATADA o conhecimento necessário a fim de permitir a continuidade dos serviços, sem nenhum impacto para a SEF/DF.



## 10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 10.1. METODOLOGIA/FORMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

#### 10.1.1. NMS - REGRAS GERAIS APLICÁVEIS

- 10.1.1.1. Os **índices** de Nível Mínimo de Serviço (NMS) visam garantir os resultados esperados em termos de qualidade, desempenho e prazo de execução dos serviços contratados.
- 10.1.1.2. O valor previsto para pagamento poderá sofrer glosa dependendo do padrão atingido.
- 10.1.1.3. O NMS não será aplicado aos primeiros 90 dias de execução dos serviços de Desenvolvimento e Manutenção, considerado como período de estabilização e de ajustes específicos.
- 10.1.1.4. Os índices NMS previstos serão aplicados de forma cumulativa considerando os tipos de serviços a que se referem.

#### 10.1.2. NMS APLICÁVEL AOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMA

- 10.1.2.1. Ficam estabelecidos 2 (dois) indicadores para controle de padrão dos serviços de Desenvolvimento e Manutenção: Indicador de Rejeição (IR) e Indicador de Atraso na Execução (IA), conforme estabelecidos a seguir.

IR - ÍNDICE DE REJEIÇÃO		
<b>Descrição</b>	Quantidade de rejeições de uma demanda/parcela	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	IR = Quantidade de rejeições de uma demanda/parcela	
<b>Limite Aceitável</b>	5 (cinco) rejeições	
<b>Regra de glosa</b>	IR<=5	Glosa= 0
	IR=6	Glosa= 3%
	IR>6	Glosa= 10 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	

<b>Periodicidade</b>	Entrega de demanda/parcela
<b>Aplicação</b>	Qualquer demanda ou parcela de demanda entregue

10.1.2.1.1. Conta-se como 1 (uma) rejeição toda e qualquer ocorrência de não conformidade como: Ausência de artefato(s) obrigatórios; Artefato com informações em desacordo com as prestadas pela SEF/DF; Especificação insuficiente ou incompleta; Documento fora do padrão estabelecido; Falhas do Produto (erros de implementação, produto não atende aos requisitos funcionais, produto não atende aos requisitos não funcionais, produto não atende às regras de negócio); Manuais elaborados com erro de operação/procedimentos ou com operação/procedimentos incompletos; Erro na mensuração do produto (pontos de função).

<b>IA - ÍNDICE DE ATRASO NA EXECUÇÃO</b>	
<b>Descrição</b>	Defasagem de tempo na entrega efetiva de uma demanda/parcela em relação ao prazo estipulado
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IA = ((TR / TE) - 1)$ TR = Tempo Realizado na execução do serviço TE = Tempo Estipulado para a execução do serviço TR e TE medidos em dias corridos
<b>Limite Aceitável</b>	<=0,15
<b>Regra de glosa</b>	IAS<=0,15      Glosa= 0
	0,15 < IAS <= 0,25      Glosa= 5%
	0,25 < IAS <= 0,40      Glosa= 10 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas
<b>Periodicidade</b>	Entrega de demanda/parcela
<b>Aplicação</b>	Qualquer demanda ou parcela de demanda entregue

10.1.2.1.2. Os prazos estipulados serão ajustados quando o atraso não for causado pela CONTRATADA.

### 10.1.3. NMS APLICÁVEL AOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

10.1.3.1.1. Ficam estabelecidos 3 (três) indicadores para controle de padrão dos serviços de Sustentação: Indicador de Rejeição na Sustentação (IRS), Indicador de Atraso na Sustentação (IAS) e Indicador de Não Atendimento na Sustentação (INS), conforme estabelecidos a seguir.

IRS - ÍNDICE DE REJEIÇÃO NA SUSTENTAÇÃO	
<b>Descrição</b>	Rejeição proporcional nos serviços de sustentação
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IRS = QTR/QTD$ QTR=Quantidade total de demandas de sustentação concluídas no período de apuração com uma ou mais rejeições QTD= Quantidade total de demandas de sustentação concluídas no período de apuração
<b>Limite Aceitável</b>	$\leq 0,10$
<b>Regra de Glosa</b>	$IAS \leq 0,10$ Glosa= 0
	$0,10 < IAS \leq 0,20$ Glosa= 5%
	$0,20 < IAS \leq 0,40$ Glosa=10%
	$IAS > 0,40$ Glosa= 15 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas
<b>Periodicidade</b>	A cada fechamento de fatura
<b>Aplicação</b>	Sobre o total da fatura de serviços de sustentação

IAS - ÍNDICE DE ATRASO NA SUSTENTAÇÃO	
<b>Descrição</b>	Atraso proporcional nos serviços de sustentação
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IAS = QTA/QTC$ QTA=Quantidade total de demandas concluídas com atraso no período de apuração QTC=Quantidade total de demandas concluídas no período de apuração
<b>Limite Aceitável</b>	$\leq 0,10$

<b>Regra de glosa</b>	IAS ≤ 0,10	Glosa= 0
	0,10 < IAS ≤ 0,20	Glosa= 5%
	0,20 < IAS ≤ 0,40	Glosa=10%
	IAS > 0,40	Glosa= 15 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	
<b>Periodicidade</b>	A cada fechamento de fatura	
<b>Aplicação</b>	Sobre o total da fatura de serviços de sustentação	

<b>IAS - ÍNDICE DE NÃO ATENDIMENTO NA SUSTENTAÇÃO</b>		
<b>Descrição</b>	Não atendimento proporcional nos serviços de sustentação	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$INS = QTI / (QTC + QTI)$ <p>QTI=Quantidade total de demandas inconclusas no período de apuração e que já se encontrem em atraso</p> <p>QTC=Quantidade total de demandas concluídas no período de apuração</p>	
<b>Limite Aceitável</b>	INS ≤ 0,15	
<b>Regra de glosa</b>	INS ≤ 0,15	GLOSA = 0
	INS > 0,15	GLOSA = INS*100%
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	
<b>Periodicidade</b>	A cada fechamento de fatura	
<b>Aplicação</b>	Sobre o total da fatura de serviços de sustentação	

## **10.2. PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL E PAGAMENTO**

10.2.1. O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal pela CONTRATADA, observadas as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do Distrito Federal.

10.2.2. A emissão de nota fiscal pela CONTRATADA se dará com base no Relatório Prévio de Faturamento, emitido pela CONTRATANTE, por meio do sistema OASIS-SEF/DF.

10.2.3. Para efeito de pagamento, a SEF/DF consultará a regularidade da empresa junto ao SICAF. Se constar documentos vencidos ou não estando à mesma cadastrada no Sistema, deverá apresentar os seguintes documentos:

- Prova de Regularidade com a Fazenda Federal por meio de Certidão de Débitos relativo aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, que já contempla a regularidade junto à Previdência Social, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/1990);
- Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;
- Prova de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa que poderá ser obtida no site [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao).
- Consulta ao CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, que poderá ser obtida no site [www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis).

### **10.3. PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES**

10.3.1. Sem prejuízo da aplicação de redutores nas Notas Fiscais/Faturas, referentes ao descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços previstos neste instrumento, os casos de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, por dolo ou culpa exclusiva da CONTRATADA, ou execução em desacordo com as especificações, sujeitará esta às sanções previstas na legislação específica, podendo a SEF/DF, garantidas a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

- Advertência;
- Multa;
- Rescisão Contratual;
- Suspensão temporária de licitar e impedimento de contratar com a SEF/DF por prazo de até 02 (dois) anos;
- Declaração de inidoneidade.

#### **10.3.2. Faltas leves**

**Motivo:** Faltas leves são aquelas que não acarretem prejuízo ao interesse do serviço contratado;

**Advertência:** deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da CONTRATADA, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

#### **10.3.3. Reincidência de Advertência**

**Motivo:** A reincidência de advertência no período de 02 (dois) meses

**Multa:** sujeitará a CONTRATADA à multa equivalente a 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do faturamento devido no mês da segunda ocorrência, além das demais sanções previstas no contrato;

#### **10.3.4. Não conformidade em recursos humanos**

**Motivo:** Empregar mão-de-obra que não atenda aos requisitos deste Documento.

**Multa:** 5% (cinco por cento) sobre todos os valores pagos desde o cometimento da infração até o momento da verificação do fato.

#### **10.3.5. Quebra de sigilo**

**Motivo:** Divulgar ou permitir a divulgação, por parte de seus funcionários, de informações protegidas por sigilo funcional (Lei 8.112/90, art. 116, inciso VIII) ou sigilo fiscal (Lei nº 5.172/66, art. 198) a que tenha acesso em função da atividade.

**Multa:** 5% (cinco por cento) do valor médio mensal do contrato, calculado como o valor anual previsto dividido por 12 (doze). A multa será cobrada sem prejuízo da ação penal cabível, podendo ensejar, inclusive, a rescisão do contrato por descumprimento de obrigação.

#### **10.3.6. Penalidade Genérica**

**Motivo:** Descumprir obrigação contratual não relacionada entre as penalidades descritas anteriormente e não previstas nos NMS.

**Multa:** 0,1% (um décimo percentual) do valor médio mensal do contrato, calculado como o valor anual previsto dividido por 12 (doze).

### **10.3.7. Suspensão temporária de licitar, impedimento de contratar com a SEF/DF e declaração de inidoneidade**

10.3.7.1. Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com o GDF, pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos **determinantes** da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida nesse Termo de Referência, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

### **10.3.8. Considerações Gerais quanto às Penalidades**

10.3.8.1. No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela SEF/DF ou recolhida pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente. As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis se aceito pela SEF/DF. Para toda e qualquer aplicação de penalidade é cabível recurso da CONTRATADA por escrito, desde que interposto em tempo hábil e que deverá ser analisado pela fiscalização e gestão do contrato, preferencialmente antes do fechamento da fatura, havendo a possibilidade de devolução dos valores, caso julgado procedente, em faturas posteriores.

## **11. ESTIMATIVA DE PREÇO**

11.1. O valor estimado do Ponto de Função para a realização dos serviços objeto deste documento é de R\$ ..... , resultando no valor global estimados de R\$ .... (....) para os 14.000 pontos de função para o item 01 e R\$.... para 300.000 pontos de função de sustentação para o item 02 do Termo de Referência.

Item	Quantidade/ano	Valor Unitário (R\$)	Valor Total do Contrato (R\$)
Serviço de desenvolvimento e manutenção de software	14.000 pontos de função		
Sustentação de software	300.000 pontos de função de sustentação		

- 11.2. O valor do ponto de função de sustentação não poderá ser maior que 1% do valor do ponto de função indicado no item 01 do edital.
- 11.3. Essa estimativa está baseada na PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Anexo V), que tem a única e específica finalidade de subsidiar os licitantes nas confecções de suas propostas. Os licitantes são os únicos responsáveis por valorar os serviços a serem prestados, pelas suas descrições e demais informações disponíveis, capazes de propiciar todas as condições de contorno necessárias e suficientes à formulação de sua proposta.

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Id	Fonte (Programa/Ação)
1	TESOURO
2	PROFISCO - Programa de Apoio à Gestão e Integração dos Fiscos no Brasil

## 13. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

<b>REGIME DE EXECUÇÃO</b>	<input type="checkbox"/> Empreitada	<input type="checkbox"/> Preço Global	<input checked="" type="checkbox"/> Preço Unitário
<b>ADJUDICAÇÃO DO OBJETO</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Global	<input type="checkbox"/> Por Lote	<input type="checkbox"/> Por Item

### 13.1. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

#### 13.1.1. CARACTERIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

- 13.1.1.1. Enquadra-se a contratação em tela como prestação de serviços comuns, nos termos do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, por ter padrões de desempenho e qualidade concisos



e possíveis de serem definidos objetivamente, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado.

### **13.1.2. JUSTIFICATIVA DE LICITAÇÃO – LOTE ÚNICO**

13.1.2.1. Quanto à viabilidade financeira e tendo em vista tratar-se de solução que engloba desenvolvimento, manutenção e sustentação nos sistemas da SEF, o objeto deverá ser adjudicado de forma global para a licitante que apresentar a menor proposta.

13.1.2.2. A unicidade se justifica pela necessidade de os serviços referentes aos dois itens que compõe o objeto deste documento serem executados sobre os mesmos sistemas ou com integração a esses sistemas/bases de dados. A adjudicação de ambos à mesma LICITANTE é obrigatória. Caso contrário, suscitaria a possibilidade incabível de uma empresa (desenvolvimento) gerar, despreocupadamente, ônus a um terceiro (sustentação). Caso esse cenário não se concretize, poderia haver conflitos entre contratadas na execução do escopo desse trabalho e os prazos presentes deste Termo de Referência.

### **13.1.3. TIPO E MODALIDADE DE LICITAÇÃO**

13.1.3.1. Sendo o objeto enquadrado como “comum”, o processo de seleção do fornecedor será realizado por meio de procedimento licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em sessão pública a ser realizada por meio do sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal Comprasnet, sítio <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/> .

13.1.3.2. Somente poderão participar do Pregão, na condição de proponente, empresas em funcionamento no país, desde que desenvolvam atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, comprovada por meio de contrato social e/ou documento equivalente.

13.1.3.3. Não poderão participar do processo consórcios de empresas.

### **13.1.4. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (ART. 30 – LEI 8.666/93)**

13.1.4.1. A comprovação de capacidade técnica para o fornecedor de serviços de TI da SEF/DF se justifica pela importância e criticidade do serviço de TI da Administração Fazendária. Assim, falhas nesses serviços podem causar prejuízos econômicos e políticos

irreparáveis. Para se obter a confiança adequada dos sistemas, é fundamental evitar erros durante o seu desenvolvimento, detectar e corrigir os erros quando o sistema estiver em uso e limitar os danos causados por falhas operacionais. Por outro lado, a complexidade no desenvolvimento e manutenção desses sistemas fortemente integrados e em múltiplas plataformas, aliados à crescente mudança de cenários, exigirá daqueles que vão executá-lo alta especialização e qualificação.

13.1.4.2. A contratação objeto do presente edital visa garantir o melhor custo, sem abrir mão da qualidade, contemplando o nível de segurança e resposta desejado. Neste contexto, para atender a esses requisitos de qualidade que envolvem disponibilidade, confiabilidade, segurança e proteção, insere-se a habilitação técnica com comprovação de execução de forma satisfatória de serviços semelhantes e compatíveis em características com o objeto definido neste edital.

13.1.4.3. Para habilitar-se no certame, a licitante deverá apresentar:

13.1.4.3.1. Certificado válido CMMI Nível 3 ou superior ou MPS-BR Nível C ou superior, conferido ao menos a 1(uma) unidade da LICITANTE. A realização de serviços externos ao ambiente da CONTRATANTE, quando previamente autorizados por esta, deverão necessariamente ser executados pela(s) unidade(s) certificada(s) da CONTRATADA.

13.1.4.3.2. Comprovação de aptidão no desempenho de atividade pertinente compatível em características com o objeto desta licitação, por intermédio da apresentação de Atestado (s) de Capacidade Técnica, fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando ter a licitante experiência mínima de três anos (Lei Distrital nº 5.014 de 11/01/2013 – art. 2º inciso IV), acompanhado do respectivo contrato, comprovando, em um ou mais atestados, ter a licitante executado de forma satisfatória, serviços semelhantes e compatíveis em características com o objeto definido neste edital, seguindo os seguintes parâmetros:

13.1.4.3.3. A prestação de serviços que comprovem desenvolvimento e manutenção em linguagens de alta plataforma, baixa plataforma e arquitetura em três camadas, para desenvolvimento de rotinas Batch e On-line, com esforço mínimo de 7.000 (sete mil) pontos de função/ano, com um mínimo de 1.000 (mil) Pontos de Função para cada modalidade.

13.1.4.3.4. Experiência no modelo interativo e incremental RUP (Rational Unified Process) ou similar para a prestação de serviço a que se refere o item anterior, com esforço mínimo de 7.000 (sete mil) pontos de função/ano;

13.1.4.3.5. Experiência na prestação de serviços técnicos de medição de software, utilizando Acordo de Nível de Serviço (ANS)

### **13.1.5. PROPOSTA TÉCNICA**

- 13.1.5.1. A proposta deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 13.1.5.2. A proposta deverá apresentar preço unitário e total, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.
- 13.1.5.3. O preço deve incluir todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto desta licitação.
- 13.1.5.4. A proposta deverá conter a especificação clara e completa da solução ofertada e prestação dos serviços, obedecida a mesma ordem constante do termo de referência relacionado, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 13.1.5.5. A proposta de preços deverá vir acompanhada de documentação técnica que contenha a especificação clara e completa dos itens oferecidos, devendo conter o detalhamento de todas as suas características e custos, sob pena de desclassificação.
- 13.1.5.6. A LICITANTE deve apresentar planilha detalhada dos custos conforme Anexo V. Todos os custos com pessoal, alocados ou não na SEF, são de responsabilidade da CONTRATADA na forma deste documento, sem quaisquer ônus posteriores ao contrato. Todos os impostos, transportes e outros aspectos financeiros deverão estar contidos nos preços da proposta comercial.
- 13.1.5.7. O presente modelo de planilha de custos e formação de preços deve considerar a adoção do Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho firmados pelas categorias patronal e laboral do DF.
- 13.1.5.8. A planilha de custos e formação de preços servirá como objeto de análise e verificação do atendimento aos requisitos legais e editalícios, além de constituir a base e referência para ajustes e repactuações futuras, se houver.

### **13.1.6. EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA**

- 13.1.6.1. Por ser o presente processo de licitação realizado na modalidade pregão, faz-se necessário estabelecer condições objetivas para nortear a verificação de que as propostas apresentadas sejam elaboradas não apenas com o intuito de oferecer à administração as condições de contratar a proposta mais vantajosa do ponto de vista financeiro, mas também aquela que apresente possibilidade de ser mantida e cumprida

ao longo da execução contratual. Contribui para tal preocupação a experiência pgressa de execução de contrato, no qual o valor proposto e contratado revelou-se insuficiente para oferecer a retribuição necessária ao investimento da CONTRATADA na contratação de profissionais com nível de conhecimento e experiência compatíveis com a complexidade dos sistemas e do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

13.1.6.2. Diante disso, será exigida a apresentação, por parte da LICITANTE, de planilha detalhada de formação de preços para avaliação, pela comissão técnica de apoio ao Pregão, da viabilidade de execução da proposta, com base nos custos conhecidos de mercado e demais fatores integrantes do preço orçado. Estarão sujeitas a desclassificação as propostas que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os do mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, considerada a natureza complexa dos sistemas da Secretaria de Estado de Fazenda e de seu ambiente tecnológico. Enquadram-se especialmente nessa suspeição as propostas que apresentem oferta de valor de ponto de função igual ou inferior a 80% (oitenta por cento) do valor estimado do ponto de função previsto neste Termo de Referência, sendo considerado indicativo de inviabilidade de execução e consequente exequibilidade de proposta.

### 13.1.7. VISTORIA

13.1.7.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da Secretaria de Estado da Fazenda do Distrito Federal-SEF-DF, será obrigatória a realização de Vistoria Técnica, cujo objetivo é **proporcionar** conhecimento da realidade da SEF/DF e entregar documento detalhado da arquitetura dos sistemas da SEF/DF que por razões de segurança não será publicado neste Termo de Referência.

13.1.7.2. A vistoria deverá ocorrer dentro das seguintes condições:

- a) Na ocasião da vistoria, poderão ser apresentados, no máximo, quatro representantes para cada Proponente.
- b) O representante deverá assinar lista de presença, registrando-se civilmente. Deverá deixar cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo jurídico com o Proponente. A hora de chegada para a vistoria e seu respectivo término será registrada pela SEF/DF.
- c) **Servidor Responsável pela vistoria:**
- d) Endereço da Vistoria: Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco A Ed. Vale do Rio Doce, Sobreloja, Brasília, DF

- e) Telefone para agendamento e retirada de dúvidas quanto à vistoria: 0xx(61) 3312.8450;
- f) Os proponentes poderão solicitar o agendamento da vistoria pelo e-mail [????@fazenda.df.gov.br](mailto:????@fazenda.df.gov.br);
- g) Tempo máximo de vistoria: 4 horas, compreendidas entre 14h00 e 18h00.
- h) A vistoria poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente.

13.1.7.3. Ao final da vistoria, a SEF/DF emitirá declaração em favor do concorrente, circunstanciando o atendimento desta exigência, a qual deverá ser apresentada no certame no momento em que for exigido. Os custos da vistoria são de responsabilidade da Licitante,

13.1.7.4. Não será permitida a participação de Licitantes que não atenderam esta exigência, estando automaticamente desclassificadas do certame.

13.1.7.5. Os proponentes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irrevogável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

#### **13.1.8. PROVA DE CONCEITO (POC)**

13.1.8.1. Objetivando garantir a eficiência do processo licitatório e a seleção da proposta mais vantajosa para a administração, assim como, evitar atraso/paralisação do desenvolvimento/manutenção das aplicações críticas da SEF/DF, deverá ser realizada uma análise de exequibilidade acerca da admissibilidade da proposta ofertada, com enfoque nos critérios legais, jurisprudenciais e doutrinários evitando lances irresponsáveis ou inexequíveis. A proposta mais vantajosa será aquela que alie o menor preço à capacidade de o fornecedor honrar todos os compromissos e exigências do edital.

13.1.8.2. No caso da SEF/DF, a inobservância de tal providência pode acarretar prejuízos muito superiores à vantagem econômica advinda da aceitação de propostas de valores muito baixos. Os sistemas da Secretaria de Fazenda apresentam missão crítica, sendo indispensáveis ao funcionamento do Governo do Distrito Federal, tanto pela vertente da Administração Tributária, na arrecadação de impostos, como no tocante à execução orçamentário-financeira, que afeta desde o pagamento de fornecedores à elaboração da folha de pagamentos. Para a SEF/DF e, por extensão, para o GDF, é inadmissível a

paralisação de seus sistemas, atrasos na implementação de funcionalidades ou ocorrência de erros frequentes.

13.1.8.3. Por essa razão, diversos aspectos no presente Termo de Referência buscam exigir dos licitantes nível técnico compatível à criticidade dos sistemas a serem mantidos, preservando, porém, o caráter competitivo do certame. Todavia, por se tratar de modalidade Pregão Eletrônico com critério de MENOR PREÇO, o atendimento de muitos desses aspectos só seria identificável durante a execução contratual. Assim, diante do impacto de seus sistemas nas atividades do GDF e, por derivação, na sociedade, cabe à SEF/DF evitar ao máximo a possibilidade de identificação de inexecução técnica durante a fase de execução do contrato.

13.1.8.4. Dessa forma a proponente classificada com menor preço deverá apresentar uma amostra de produto para verificação por Comissão Técnica indicada pela SUTIC/SEF, que emitirá parecer técnico acerca da conformidade quanto ao atendimento das especificações exigidas.

13.1.8.5. A execução da prova de conceito será realizada conforme descrito abaixo:

13.1.8.5.1. A primeira colocada deverá se apresentar à SUTIC/SEF/DF para recebimento das especificações das funcionalidades a serem desenvolvidas na data determinada pelo pregoeiro.

13.1.8.5.2. A empresa deverá executar o objeto da prova de conceito em 5 dias úteis contados a partir do dia útil seguinte ao recebimento das especificações.

13.1.8.5.3. Deverão ser construídas 3 (três) funcionalidades nas plataformas alta, baixa e/ou web, podendo ou não haver integração entre elas, totalizando 13 pontos de função estimados, conforme descrito abaixo:

- a) Construção de uma Entrada Externa com 4 (quatro) pontos de função estimados;
- b) Construção de uma Consulta Externa com 4 (quatro) pontos de função estimados;
- c) Construção de uma Saída Externa com 5 (cinco) pontos de função estimados;

13.1.8.5.4. Deverão ser entregues os artefatos abaixo conforme *templates* definidos na MDS da SEF:

- a) Especificação de Caso de Uso;
- b) Documento de Regras de Negócio
- c) Documento de Mensagens;
- d) Código Implementado;

e) Evidência de Testes;

13.1.8.5.5.A empresa deverá entregar o produto executável, conforme especificado pela SUTIC/SEF, sem erros, dentro do prazo proposto.

13.1.8.5.6.A Comissão Técnica da SUTIC/SEF/DF terá 01 (um) dia útil para avaliar o produto entregue.

13.1.8.6. Se ocorrerem erros, falhas ou o produto estiver incompleto, a licitante terá 01 (um) dia útil para realizar ajustes.

13.1.8.7. A comissão técnica da SUTIC/SEF/DF terá 01 (um) dia útil para avaliar os ajustes e emitir parecer técnico sobre o produto.

13.1.8.8. As aplicações a serem desenvolvidas envolvem basicamente os seguintes recursos:

- a) COBOL;
- b) Natural / Adabas;
- c) Oracle;
- d) Delphi;
- e) .Net;
- f) ASP;
- g) ATTUNITY;
- h) Entire-X.

13.1.8.9. O resultado e desempenho serão comparados com aplicações similares que existem atualmente em execução na SEF.

13.1.8.10.Em caso de não cumprimento dos prazos supramencionados ou produto final com qualquer espécie de erro, a proposta será desclassificada. Em sequência será chamada a segunda colocada e, assim sucessivamente, até que seja declarada uma vencedora para o certame.

## **14.DA GARANTIA**

14.1. A garantia para os serviços prestados de desenvolvimento, manutenção e sustentação será obrigatória e seu prazo será de 1 (um) ano, a contar da data do aceite dos serviços em produção pela CONTRATANTE.

14.2. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE. O prazo de garantia

deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do contrato.

## **15.DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

15.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses a contar de sua assinatura, com eficácia a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado, no interesse da CONTRATANTE, por igual e sucessivo período, no limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, inciso II, da lei nº. 8666/93.

## **16.PROPRIEDADE DOS PRODUTOS GERADOS**

16.1. Todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, decorrentes deste documento, serão de propriedade exclusiva da SEF/DF, incluindo arquivos em meio impresso, magnético e/ou óptico, tais como: códigos-fonte, códigos executáveis, documentação e outros produtos gerados no contexto dos serviços e deve ser mantido o sigilo sobre eles.

16.2. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados neste contrato com a exceção dos autorizados pela CONTRATANTE.

## **17.ANEXOS**

17.1. Integram o presente Termo de Referência os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Modelo de Proposta
- b) Anexo II – Estimativa de Preços
- c) Anexo III – Termo de Confidencialidade Corporativo
- d) Anexo IV – Tabela de itens não mensuráveis por APF
- e) Anexo V - Formação de Equipe – Perfis
- f) Anexo VI – Planilha de Custos e Formação de Preços
- g) Anexo VII – Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas - MDS



## 18. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

### Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
--------------------	-------------------------	---------------------------

**Daniela Mirian de Souza Santos**

Matrícula: 187.372-5  
Diretoria de Projetos -  
DIPRO/SUTIC  
ASSESSORA

**Ana Paula Lopes Fernandes**

Matrícula nº 46.205-5  
Diretoria de Sistemas Tributários –  
DISIT/SUTIC  
Diretora

Matrícula:

**Kelly Cristina Fernandes de  
Macedo**

Matrícula: 187.367-9  
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO -  
-- GEPLA/DIPRO/SUTIC  
GERENTE

**Pedro Aquino Figueiredo de Oliveira**

Matrícula nº 187.344-x  
Diretoria de Sistemas Contábeis e  
Financeiros – DISIC/SUTIC  
Diretor

**Luís Ricardo Guimarães  
Figueiroa**

Matrícula: ????  
GABINETE/SUTIC  
ASSESSOR

## **19. APROVAÇÃO**

### **19.1. APROVAÇÃO TÉCNICA**

Aprovo as especificações técnicas deste Termo de Referência, haja vista a aprovação da demanda pelo CTIC, por meio do DOD nº32/2016. Encaminhe-se o presente à Subsecretaria de Administração Geral para a devida aprovação deste documento, à luz do decreto nº 34.637, de 06 de setembro de 2013, que rege a contratação de bens e serviços de TI no âmbito da Administração Direta e Indireta do DF.

Brasília, de de 2017.

---

NÉLIO LACERDA WANDERLEI  
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
SUBSECRETÁRIO

### **19.2. APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Aprovo o presente Termo de Referência, nos termos do inciso II, do art. 9º, do Decreto nº 5.450/2005 e encaminho à DISUL para providências.

---

ANDERSON BORGES ROEPKE  
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL  
SUBSECRETÁRIO

**ANEXO I**  
**MODELO DE PROPOSTA**

LOGOTIPO OU PAPEL TIMBRADO	NOME DA EMPRESA	Página nº

**PROPOSTA**

Item	Descrição Básica	Quantidade	Preço (R\$)	
			Valor Unitário	Valor Total
01	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas	Ponto de Função		
02	Sustentação de Sistemas	Ponto de Função Sustentado		
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO</b>				

Brasília-DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

Validade da presente Proposta: \_\_\_\_ dias

\_\_\_\_\_  
(Representante legal)

## ANEXO II

### ESTIMATIVA DE PREÇO

O valor estimado para a licitação de que trata esse Termo de Referência é de **???? (????)**, conforme especificado no quadro abaixo:

Bens e Serviços que Compõem a Solução				
ID	Bem/Serviço	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas	Ponto de Função		
2	Sustentação de Sistemas	Ponto de Função Sustentado		
<b>Total =</b>				<b>R\$</b>

\*Para calcular o valor estimado foi realizada a análise de cada preço encontrado em licitações anteriores e propostas comerciais apresentadas.

\*\*Todos os preços levantados estão no Mapa Comparativo de Preços anexo ao processo.

## **ANEXO III**

### **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE CORPORATIVO**

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste termo é a proteção das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** disponibilizadas pela Secretaria de Estado de Fazenda, em razão do contrato celebrado entre as partes.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES**

Todas as informações técnicas obtidas através da execução do contrato celebrado entre a Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal e a Contratada serão tidas como confidenciais.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Serão consideradas confidenciais, para efeito deste Termo, toda e qualquer informação disponibilizada pela Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal que, ainda que não estejam acobertadas pelo sigilo legal.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA RESPONSABILIDADE**

Os empregados da Contratada se comprometem a manter sigilo, não utilizando tais informações confidenciais em proveito próprio ou alheio. Os empregados que detiverem os dados confidenciais incorrem nos mesmos deveres dos servidores públicos conforme estabelece o art. 327 do Código Penal.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A Contratada deverá fornecer Termo de Confidencialidade dos funcionários que prestarão serviço à Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, bem como atualizá-lo em caso de dispensa e nova contratação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal poderá exigir Termos de Confidencialidade individuais quando entender necessário.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES**

O dever de confidencialidade e sigilo previsto neste termo terá validade durante toda a vigência da execução contratual. A custódia das informações deverá obedecer aos padrões de segurança contratualmente estipulados.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES**

A contratada se obriga a:

- cumprir as disposições da Política de Segurança da Informação desta instituição;
- usar tais informações apenas com o propósito de bem e fiel cumprir o objeto contratado;
- manter o sigilo relativo às informações confidenciais e revelá-las apenas aos empregados cadastrados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas;
- manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais, devendo comunicar à Contratante, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A quebra do dever de sigilo e a violação das obrigações deste Termo sujeitarão o responsável à pena prevista no artigo 325 do Código Penal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os funcionários da contratada deverão destruir todos e quaisquer documentos por eles produzidos que contenham informações confidenciais quando não mais for necessária a manutenção desses, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

### **CLÁUSULA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no seguinte sentido:

- todas as condições, termos e obrigações, ora constituídas, serão regidas pelo presente Termo, bem como pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- o presente Termo só poderá ser alterado mediante a celebração de novo termo, posterior e aditivo;
- as alterações do número, natureza e quantidade das informações confidenciais disponibilizadas pela Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Confidencialidade, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste instrumento;
- o acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das informações confidenciais conhecidas pelo funcionário, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, a assinatura ou formalização de Termo de Confidencialidade aditivo.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VALIDADE**

Este Termo tornar-se-á válido a partir da data de sua efetiva assinatura pelas partes, mantendo-se esse compromisso, inclusive, após o término da contratação.

### **CLÁUSULA OITAVA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL**

A não-observância de quaisquer das disposições estabelecidas neste instrumento, sujeitará a Contratada, por ação ou omissão de qualquer de seus agentes, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos comprovados pela Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal.

#### **TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
Pela SEF

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

\_\_\_\_\_  
Pela Contratada

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

MINUTA DETR

## ANEXO IV

### TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS POR APF

(Aplicável a demandas não inseridas nos serviços de Sustentação)

Item	Descrição	Detalhamento	Remuneração
1	Manutenção em interface	<p>É associada às demandas de alterações de interface, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela.</p> <p>Também se enquadram nessa categoria as seguintes manutenções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mudanças de texto em mensagens de erro, validação, aviso, alerta, confirmação de cadastro ou conclusão de processamento;</li><li>• Mudança em texto estático de e-mail enviado para o usuário em uma funcionalidade de cadastro. A demanda deve ser contada como manutenção em interface na funcionalidade de cadastro;</li><li>• Alteração de título de um relatório;</li><li>• Alteração de labels de uma tela de consulta.</li></ul> <p>Está contemplada a atualização da documentação</p>	0,6 PF por funcionalidade impactada
2	Adaptação em funcionalidades sem alteração de requisitos funcionais (adaptativas)	<p>São consideradas nesta categoria as demandas de manutenção adaptativa associadas a solicitações que envolvem aspectos não funcionais, sem alteração em requisitos funcionais.</p> <p>Seguem alguns exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar a quantidade de linhas por página em um relatório;</li><li>• Colocar paginação em um relatório;</li><li>• Limitar a quantidade de linhas por página em uma consulta existente;</li><li>• Permitir exclusões múltiplas em uma funcionalidade que antes só possibilitava a exclusão de um item;</li><li>• Adaptação de uma funcionalidade para possibilitar a chamada por um webservice ou para outro tipo de integração com outros sistemas;</li><li>• Replicação de funcionalidade: chamar uma consulta existente em outra tela da aplicação;</li><li>• Alteração na aplicação para adaptação às alterações realizadas na interface com rotinas de integração com outros softwares, por exemplo, alteração em sub-rotinas chamadas por este software;</li><li>• Modificar o servidor a ser acessado em uma</li></ul>	30% - Funcionalidade desenvolvida ou mantida



Item	Descrição	Detalhamento	Remuneração
		<p>funcionalidade de download de arquivo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequar mensagem do sistema que em algumas telas apresenta “Usuário Não está Habilitado a ver esta Página”, para que passe a enviar uma mensagem mais adequada ao fato do usuário não possuir mais uma sessão ativa e ainda estar navegando no sistema.</li> </ul> <p>Além da adequação das funcionalidades em questão, a documentação do projeto de manutenção adaptativa deve ser realizada</p>	
3	Apuração Especial - Base de Dados	Este tipo de apuração especial é um projeto que inclui a geração de procedimentos para atualização da base de dados. Deve-se destacar que estas funções são executadas apenas uma vez, não fazendo parte da aplicação, visando a correção de dados incorretos na base de dados da aplicação ou atualização em função de modificação da estrutura de dados.	50% da funcionalidade desenvolvida
4	Apuração Especial - Geração de Relatórios	É um projeto que inclui a geração de relatórios em uma ou mais mídias para o usuário. Em alguns casos, são solicitadas extrações de dados e envio dos dados para outros sistemas. Deve-se destacar que essas funções são executadas apenas uma vez, não fazendo parte da aplicação.	50% das funcionalidades desenvolvidas
5	Apuração Especial - Reexecução	Em alguns casos, a SEF/DF pode ter interesse em executar uma apuração especial mais de uma vez. Nestes casos, ela deve solicitar formalmente à contratada o armazenamento do script executado	10% das funcionalidades
7	Desenvolvimento, manutenção e publicação de páginas estáticas	<p>Trata de desenvolvimentos e manutenções específicas em páginas estáticas de portais, intranets ou websites. Abrangem a publicação de páginas Web com conteúdo estático. Por exemplo: criação de página HTML, atualização de menu estático, atualização de texto ou banner estáticos em páginas HTML existentes. Caso o desenvolvimento de páginas estáticas esteja contido em um projeto de desenvolvimento, então elas serão contabilizadas no projeto de desenvolvimento e não devem ser mensuradas em separado.</p> <p>Ou seja, este item se aplica quando ocorrer a demanda exclusivamente para o desenvolvimento ou manutenção de páginas estáticas.</p>	0,6 PF para cada página alterada ou incluída

Item	Descrição	Detalhamento	Remuneração
8	Verificação de erros	As verificações de erro ou análise e solução de problemas são as demandas referentes a todo comportamento anormal ou indevido apontado pelo cliente nos sistemas aplicativos. Neste caso, a equipe de desenvolvimento da contratada se mobilizará para encontrar as causas do problema ocorrido. Se for constatado algum erro de sistema, a demanda será atendida como manutenção corretiva. Entretanto, uma vez não constatado o problema apontado pela SEF/DF ou o mesmo for decorrente de regras de negócio implementadas ou utilização incorreta das funcionalidades, será realizada a aferição do tamanho em pontos de função das funcionalidades verificadas que o cliente reportou erro.	20% das funcionalidades verificadas
11	Múltiplos canais de entrega da mesma funcionalidade	Uma funcionalidade deve ser disponibilizada em múltiplos canais, por exemplo: consulta de dados em página Web e consulta de dados no telefone celular. Considera-se que a funcionalidade é desenvolvida duas vezes, uma para cada canal de saída.	100% para o primeiro canal e 50% para os demais
13	Parâmetros de processamento	Alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada. (Exemplo: ajustar filtro para recuperar dados entre 0 e 50 ao invés de valores entre 10 e 50).	0,4PF para cada funcionalidade alterada
14	Code table	Criação, alteração e exclusão de tabelas CODE TABLE e respectivas funcionalidades, desde que as mesmas já estejam em produção, ou seja, não se aplica a desenvolvimento de novos sistemas. (Esse item não se aplica para atividades de "popular" a tabela).	
		Inclusão de tabela	2 PF para cada tabela
		Alteração de tabela	1 PF para cada tabela
		Exclusão de tabela	0,5 PF para cada tabela
14		Inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidade	0,5 PF para cada funcionalidade
15	Dados hard coded	Alterações referentes à inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a listas (combobox), componentes corporativos ou tabelas físicas já existentes.	0,3 PF para cada tabela impactada
16	Serviços de atendimento	Execução de tarefas temporárias, não passíveis de serem pontuadas, como por exemplo: análise de demandas, execução de teste a pedido do usuário/Gestor, rotina de clean up etc.	Deverá ser considerado 1(um) recurso por dia, sendo 8 (oito) horas o esforço diário gasto. O quantitativo de dias é de responsabilidade do líder de projeto da Secretaria de Fazenda, que deverá justificar tal necessidade.

Item	Descrição	Detalhamento	Remuneração

MINUTA DETR

**ANEXO V**  
**FORMAÇÃO DE EQUIPE**  
**– PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS –**

<b>GERENTE DE PROJETO</b>	
<b>ATRIBUIÇÕES</b>	- Responsável por planejar, gerenciar e alocar recursos, ajustar as prioridades, coordenar interações com clientes e usuários e manter a equipe do projeto concentrada. Estabelecer também o conjunto de práticas que garantam a integridade e a qualidade dos artefatos do projeto, auxiliar o planejamento, execução e controle do projeto, acompanhar o andamento de cada atividade buscando garantir o cumprimento dos compromissos em prazo, custo e qualidade.
<b>FORMAÇÃO</b>	- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente.
<b>EXPERIÊNCIA</b>	- Experiência de, <b>no mínimo</b> , 02 anos em coordenação, acompanhamento e controle da execução da prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas.
<b>DESEJÁVEL</b>	Especialização na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima da especialização de 360 h, reconhecida pela autoridade pública competente) ou Certificação PMP (Project Management Professional) pelo PMI (Project Management Institute), ou especialização em Gestão de Projetos.
<b>JUSTIFICATIVA</b>	A exigência de qualificação acima se faz necessária para que seja possível a condução adequada de projetos de desenvolvimento de sistemas conforme preconizado no PMBOK. A formação profissional em TI se faz necessária pela especificidade da área de conhecimento.

**ANALISTA DE SISTEMAS****ATRIBUIÇÕES**

- Os Analistas de Sistemas deverão desempenhar as seguintes funções:
- a) Análise e modelagem de dados;
  - b) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento, construção e implantação de sistemas;
  - c) Elaboração e implementação de projetos para migrar sistemas em produção para outras linguagens de programação, outros ambientes operacionais e/ou outras plataformas tecnológicas;
  - d) Desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto.
  - e) Documentação dos serviços realizados.

**FORMAÇÃO****Analista Júnior, Pleno e Sênior**

- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente.

**EXPERIÊNCIA**

Os Analistas de Sistemas deverão ter experiência comprovada em uma ou várias das seguintes linguagens de programação:

- a) **LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO:** Natural, Delphi; Visual Basic; Cobol; .Net; ColdFusion; ASP; PHP;
- b) **BANCOS DE DADOS:** Adabas; Oracle; SQL Server; Postgre
- c) **SISTEMAS OPERACIONAIS:** A.I.X.; Windows 2000 Server; Windows 2003 Server; Windows XP; Windows 7
- d) **INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMAS:** ENTIRE-X; APPLINX; TUXEDO; SOA/ORACLE
- e) **CONECTIVIDADE ENTRE BANCO DE DADOS:** ATTUNITY

Na tabela abaixo, segue o tempo de experiência em cada perfil pedido na contratação.

<b>Perfil</b>	<b>Tempo no desenvolvimento de soluções de TI</b>
Analista Júnior	Mínimo de 2 anos
Analista Pleno	Mínimo de 4 anos
Analista Sênior	Mínimo de 6 anos

## ANALISTA DE MÉTRICA

ATRIBUIÇÕES	<ul style="list-style-type: none"><li>- O analista de métricas é responsável pela realização da estimativa inicial de tamanho funcional do software, com base nos requisitos iniciais, e pela contagem detalhada.</li></ul>
FORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente</li><li>- Certificação CFPS – Certified Function Point Specialist válida.</li></ul>
EXPERIÊNCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Experiência de, no mínimo, 02 anos em atividades de contagem de pontos de função</li></ul>
JUSTIFICATIVA	<p><b>Justificativa:</b> A formação profissional em TI se faz necessária pela especificidade da área de conhecimento. A certificação CFPS válida é necessária para atestar conhecimentos avançados em contagem de sistemas, idoneidade do profissional e, com isso, evitar dano ao erário em relação ao dimensionamento e pagamento dos serviços.</p>

## ANALISTA DE REQUISITOS

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<p>Os Analistas de requisitos deverão desempenhar as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Análise do problema dos usuários e stakeholders, pela definição das necessidades dos mesmos, das características funcionais e não funcionais do sistema, pela identificação, organização, documentação;</li><li>b) Gerenciamento das mudanças nos requisitos;</li><li>c) Elaboração e atualização dos documentos da fase de especificação de requisitos</li><li>d) Documentação das Especificações de Parcela.</li></ul>
<b>FORMAÇÃO</b>	<p>- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente</p>
<b>EXPERIÊNCIA</b>	<p>- <b>Analista Pleno</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Tempo no Desenvolvimento de Soluções de TI:</b> mínimo 4 anos</li></ul>
<b>DESEJADO</b>	<p>- Experiência de 02 anos em atividades de levantamento de requisitos de sistemas.</p>

## ANALISTA ADMINISTRADOR DE DADOS

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<p>O Analista Administrador de Dados deverá desempenhar as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Gerenciar, instalar, configurar, atualizar e monitorar um banco de dados ou sistemas de bancos de dados e orientar e definir o design da estrutura de armazenamento de dados persistente para ser utilizada pelo sistema.</li><li>b) Responder pela administração dos bancos de dados legados existentes na SEF, dentro de parâmetros de segurança e integridade, tendo em vista as inovações tecnológicas e as alterações necessárias às aplicações;</li><li>c) Projetar estruturas de novos bancos de dados, bem como desenvolver programas utilitários, orientando usuários na utilização do sistema.</li></ul>
<b>FORMAÇÃO</b>	<p>- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente</p>
<b>EXPERIÊNCIA</b>	<p>- <b>Analista Pleno</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Tempo como Administrador de Dados:</b> mínimo 4 anos</li></ul>



## ARQUITETO DE SISTEMAS

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<p>O Arquiteto de Sistemas deverá desempenhar as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Realizar análise e design para o desenho e implementação da arquitetura da solução, garantindo sua viabilidade técnica e mitigação dos riscos de implementação;</li><li>b) Documentação dos serviços realizados;</li></ul>
<b>FORMAÇÃO</b>	<p>- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente</p>
<b>EXPERIÊNCIA</b>	<p>- <b>Analista Sênior</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Tempo no Desenvolvimento de Soluções de TI:</b> mínimo 6 anos</li><li>➤ <b>Tempo como Arquiteto de Sistemas:</b> mínimo 4 anos</li></ul>

**ANALISTA DE GESTÃO E CONFIGURAÇÃO**

**ATRIBUIÇÕES**

- Essa função gerencia o processo de Controle de Mudanças (Gerenciamento de Configuração) e o ambiente para a equipe de desenvolvimento de produtos.

**FORMAÇÃO**

- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente

**EXPERIÊNCIA**

- **Analista Pleno**

- **Tempo no Desenvolvimento de Soluções de TI:** mínimo 4 anos
- **Tempo em Gestão e Configuração:** mínimo 2 anos

## ANALISTA DE TESTES

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	- Responsável por planejar, executar e controlar o esforço necessário à manutenção da garantia da qualidade do produto e os testes realizados.
<b>FORMAÇÃO</b>	- Graduação completa em Informática ou graduação em outra área de formação com Especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, reconhecida pela autoridade pública competente
<b>EXPERIÊNCIA</b>	- <b>Analista Junior</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Tempo no Desenvolvimento de Soluções de TI:</b> mínimo 2 anos</li><li>➤ <b>Tempo em teste de software:</b> mínimo 2 anos</li></ul>

**DESENVOLVEDOR****ATRIBUIÇÕES**

- Os desenvolvedores deverão desempenhar as seguintes funções:

- a) Desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto.
- b) Documentação dos serviços realizados.

**FORMAÇÃO**

- Ensino médio concluído

- Curso de formação em uma das seguintes linguagens de programação: Natural, Delphi; Visual Basic; Cobol; .Net; ColdFusion; ASP; PHP;

**EXPERIÊNCIA**

- **Tempo no Desenvolvimento de Soluções de TI:** mínimo 2 anos

**ANEXO VI**  
**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**





			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Júnior	Analista de Sistemas Pleno	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Métrica	Desenvolvedor Júnior	Analista de Requisitos	Analista administrador de dados	Analista de Gestão e Configuração	Arquiteto de sistemas	Analista de testes				
<b>GRUPO C</b>																	
17 – Aviso prévio Indenizado	2,35%	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18 – Indenização adicional	2,00%	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19 – Indenização (nas rescisões sem justa causa)	4,99%	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL DO GRUPO C</b>	<b>9,34%</b>	<b>R\$</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>GRUPO D</b>																	
20 – Incidência dos encargos do Grupo “A” sobre os itens do grupo “B”	9,26%	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>80,00%</b>	<b>R\$</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais):</b>			<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>	<b>R\$</b>
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**DEMAIS CUSTOS**  
MÓDULO: DEMAIS  
COMPONENTES

			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Júnior	Analista de Sistemas Pleno	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Métrica	Desenvolvedor Júnior	Analista de Requisitos	Analista administrador de dados	Analista de Gestão e Configuração	Arquiteto de sistemas	Analista de testes				
<b>I - DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)</b>																	
A – Despesas Administrativas/Operacionais	10,00%	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B – Previsão de Lucro	10,83%	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES</b>		<b>R\$</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(valor por extenso)





E – Valor mensal dos serviços por profissional	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
F – Valor mensal dos serviços por categoria	R\$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO DE OBRA</b>	<b>R\$</b>															

A - Horas trabalhadas por mês por profissional	168
B - Total de profissionais	0
C - Total de horas mensais (A*B)	0
D - Produtividade (h/PF)	10
E - Produção mensal (PF) (C/D)	0
F - Custo Mensal dos profissionais	R\$0,00
<b>G - Custo do Ponto de Função (F/E)</b>	#DIV/0!

MINUTA DETR

Tipo de serviço	<b>Prestação de Serviço de Sustentação</b>
Unidade de medida	<b>Pontos de função</b>
Quantidade total a contratar	<b>300.000 pontos de função de sustentação/ano</b>
Nº de meses de execução contratual	<b>12</b>

	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos Junior	
<b>QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS</b>				

<b>I – REMUNERAÇÃO</b>		Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
A – Salário Mensal*	R\$				
B – Outros (especificar)	R\$				
<b>Total da Remuneração</b>	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -

\* pesquisa realizada pela <https://www.sine.com.br/media-salarial>

\*\* valor utilizado de analista de sistemas sênior por não encontrar disponível no site acima o valor médio salarial para o analista de métricas.

<b>II – INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)</b>		Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
A – Transporte	R\$				
B – Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R\$				
C – Uniformes / Equipamentos	R\$				
D – Assistência Médica	R\$				
E – Seguro de Vida	R\$				
F – Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R\$				

G – Auxílio Funeral	R\$	-	-	-	
H – Outros (especificar)	R\$				
<b>TOTAL DE INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA</b>	R\$	-	-	-	

<b>GRUPO A</b>			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
01 – INSS	20,00%	R\$	-	-	-	-
02 – SESI ou SESC	1,50%	R\$	-	-	-	-
03 – SENAI ou SENAC	1,00%	R\$	-	-	-	-
04 – INCRA	0,20%	R\$	-	-	-	-
05 – Salário Educação	2,50%	R\$	-	-	-	-
06 – FGTS	8,00%	R\$	-	-	-	-
07 – Seguro Acidente do Trabalho	1,00%	R\$	-	-	-	-
08 – SEBRAE	0,60%	R\$	-	-	-	-
<b>TOTAL DO GRUPO A</b>	<b>34,80%</b>	<b>R\$</b>	-	-	-	-
<b>GRUPO B</b>			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
09 – Férias	12,04%	R\$				
10 – Auxílio Doença	2,00%	R\$				
11 – Licença maternidade	1,29%	R\$				
12 – Licença paternidade	0,39%	R\$				
13 – Faltas legais	0,28%	R\$				
14 – Acidente de trabalho	0,33%	R\$				
15 – Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	R\$				
16 – 13º Salário	8,33%	R\$				
<b>TOTAL DO GRUPO B</b>	<b>26,60%</b>	<b>R\$</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

GRUPO C			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
17 – Aviso prévio Indenizado	2,35%	R\$ -	-	-	-	-
18 – Indenização adicional	2,00%	R\$ -	-	-	-	-
19 – Indenização (nas rescisões sem justa causa)	4,99%	R\$ -	-	-	-	-
<b>TOTAL DO GRUPO C</b>	<b>9,34%</b>	<b>R\$ -</b>				
GRUPO D			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
20 – Incidência dos encargos do Grupo “A” sobre os itens do grupo “B”	9,26%	R\$ -	-	-	-	-
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>80,00%</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
<b>VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais):</b>		<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>

#### DEMAIS CUSTOS

##### MÓDULO: DEMAIS COMPONENTES

I - DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
A – Despesas Administrativas/Operacionais	10,00%	R\$ -	-	-	-	-
B – Previsão de Lucro	10,83%	R\$ -	-	-	-	-
<b>TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES</b>		<b>R\$ -</b>				

(valor por extenso)

MÓDULO: TRIBUTOS

II – TRIBUTOS			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
A – Tributos Federais (COFINS, PIS/PASEP) – Exceto IRPJ e CSLL	3,65%	R\$ -	-	-	-	-
B – Tributos Estaduais/Municipais (ISSQN)	5,00%	R\$ -	-	-	-	-
C – Outros tributos (especificar)	0,00%	R\$ -	-	-	-	-
<b>TOTAL DE TRIBUTOS</b>	<b>8,65%</b>	<b>R\$ -</b>	-	-	-	-

Nota: o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

**QUADRO RESUMO**

I – MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO – Valor unitário)			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
A – Remuneração		R\$ -	-	-	-	-
B – Encargos Sociais	80,00%	R\$ -	-	-	-	-
C – Insumos de mão-de-obra		R\$ -	-	-	-	-
D – Subtotal		R\$ -	-	-	-	-
E – Reserva Técnica	0,00%	R\$ -	-	-	-	-
<b>TOTAL DE MÃO-DE-OBRA</b>		<b>R\$ -</b>	-	-	-	-

Nota: (1) D = A + B + C

II – VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL			Gerente de Projetos	Analista de Sistemas Sênior	Analista de Requisitos	
A – Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)		R\$ -	-	-	-	-
B – Insumos diversos (Materiais / Equipamentos / Máquinas)		R\$ -	-	-	-	-

C – Demais componentes	R\$	-	-	-	-
D – Tributos	R\$	-	-	-	-
E – Valor mensal dos serviços por profissional	R\$	-	-	-	-
F – Valor mensal dos serviços por categoria	R\$	-	-	-	-
<b>VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO DE OBRA</b>	<b>R\$</b>				

A - Horas trabalhadas por mês por profissional	168
B - Total de profissionais	0
C - Produção mensal (PF)	25000
D - Custo Mensal dos profissionais de sustentação	R\$0,00
<b>E - Valor do Ponto de Função de sustentação (D/C)</b>	<b>R\$0,00</b>
<b>F - Percentual correspondente do Pfsustentação x Pfdesenvolvimento (E/Valor do PF de desenvolvimento)</b>	<b>0,00%</b>

Todas as planilhas foram elaboradas com base no Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, da categoria, homologados em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ (se for o caso).

**OBSERVAÇÕES:**

1 - Os componentes das planilhas de custo e formação de preços são apenas referenciais, cabendo à empresa prever outros custos não contemplados nas planilhas.

2 – Aos preços ofertados para os serviços deverão estar inclusos todos os custos relativos aos serviços, tais como: despesas operacionais/administrativas, lucro, tributos, e outros custos que, por previsão da empresa, incidam direta ou indiretamente sobre os serviços, tudo de acordo com o disposto na IN-MP nº 2/2008 e suas alterações.

3 – A presente planilha servirá exclusivamente para julgamento da exequibilidade das propostas apresentadas pelos licitantes.

**ANEXO VII**  
**METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS - MDS**

MINUTA DETR



**Modelo de Desenvolvimento e Manutenção de  
Sistemas de TI  
- MDS -**

**Versão 4.0**

## CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Descrição da versão	Responsável
31/08/2013	1.0	Criação do documento	Grupo de elaboração da MDS
09/10/2013	2.0	Alterações efetuadas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Introdução;</li><li>• Novos atores e responsabilidades incluídos;</li><li>• Distribuição das fases de desenvolvimento e manutenção de acordo com o contrato vigente;</li><li>• Indicação de artefatos obrigatórios por fase;</li><li>• Indicação da métrica utilizada pela SEF;</li><li>• Condições e critérios de rotinas de produção; e,</li><li>• Inclusão de guias e <i>templates</i>.</li></ul>	CPROJ
30/01/2014	3.0	Inclusão dos prazos de homologação dos entregáveis para contratada e SEF;  Utilização da tabela de itens não mensuráveis do SISP  Alteração da documentação obrigatória a ser entregue pela Fábrica (fase de Testes)  Inclusão do anexo "Tabela de Prazos MDS x OASIS"  Exclusão dos anexos "Guia de elaboração do Roteiro de Testes"; "Plano de Testes" e "Estratégia de Testes"	CPROJ;DISIC e DISIT
Mar/2018	4.0	Alteração para atendimento da nova contratação da Fábrica de Software	DIPRO;DISIT;DISIC

# INTRODUÇÃO

As organizações públicas têm passado por um grande processo de modernização para atender às demandas atuais e emergentes da sociedade. A fim de dar suporte a este movimento, é necessário investir em soluções de software que possam garantir a sustentação e o aperfeiçoamento das atividades dos órgãos públicos. A adoção de soluções modernas e com qualidade depende de um processo estabelecido que possa assegurar que o software a ser desenvolvido atenda às necessidades da instituição. Para que isso ocorra é necessária a definição de todos os processos envolvidos na contratação, desenvolvimento interno ou produção colaborativa de uma solução de software.

Portanto, percebe-se a necessidade de criação de uma “Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas” da SEF, pois seu objetivo é definir formas de trabalho, quem faz o que, quando, onde e como deve ser feito. A MDS tem como objetivo definir um conjunto de práticas, atividades e padrões a serem seguidos durante a execução dos projetos de software, visando obter produtos com qualidade. Desta forma, os requisitos de qualidade dos produtos gerados pela contratada que a SEF/DF espera receber estariam normatizados, padronizados e seriam de conhecimento de todos os envolvidos no processo de desenvolvimento de sistemas.

## • **Processo de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação**

O processo de desenvolvimento e manutenção e o processo de sustentação dos sistemas de TI na Secretaria de Fazenda do Distrito Federal - SEF/DF estão representados pelos fluxos básicos constantes do Anexo I deste documento.

As particularidades do processo são abordadas nos itens a seguir.

## • **Sistema OASIS-SEF**

Todas as demandas de desenvolvimento, manutenção e sustentação dos sistemas da SEF/DF são gerenciadas pelo sistema OASIS-SEF.

O OASIS-SEF/DF foi concebido a partir do sistema OASIS disponibilizado no Portal do Software Público Brasileiro, que tem por objetivo o controle da gestão de contratos de serviços de tecnologia da informação (TI).

O OASIS-SEF/DF foi inteiramente customizado para atender aos processos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas da SEF, controlando as demandas de TI desde a sua origem (cadastro da solicitação pelo gestor da área de negócios) até o respectivo faturamento, mantendo o registro histórico de todas as etapas da demanda, bem como os documentos gerados para a sua consecução e os registros de aceites e rejeições das entregas efetuadas.

O sistema OASIS-SEF/DF é administrado pela área de TI da SEF. É responsabilidade da Contratada o requerimento de acessos ao sistema e o respectivo uso por parte dos colaboradores que atuam no contrato com a SEF, bem como o requerimento de exclusão de acessos dos colaboradores inativos.

## • **Tipos de Demandas de TI**

As demandas de TI na SEF/DF são classificadas segundo os tipos a seguir:

- a) **PROJETO** – construção de sistemas, módulos de sistemas e aplicativos, que compreendam um conjunto de funcionalidades novas, voltadas ao suporte informatizado das atividades do órgão. Poderá abranger tanto soluções autônomas quanto soluções a serem integradas aos sistemas corporativos ou aplicativos já existentes, independentemente do porte das soluções demandadas

- b) **MANUTENÇÃO ADAPTATIVA** – São consideradas nesta categoria as demandas de manutenção associadas a solicitações que envolvem aspectos não funcionais, sem alteração em requisitos funcionais, bem como mudança de plataforma, atualização de versão ou melhoria de performance de sistemas legados, com intuito de corrigir falhas latentes antes que se materializem, melhorar seu desempenho (ou outros atributos) ou adaptá-lo a mudanças de ambiente corporativo, sem implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades e/ou regras de negócio.
- c) **MANUTENÇÃO CORRETIVA** - análise e correção de defeitos em sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos do sistema que estejam formalmente documentados.
- d) **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA ADITIVA** - acréscimo de novas funcionalidades para atender a requisitos novos ou modificados.
- e) **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA MODIFICATIVA** - alteração ou exclusão de funcionalidades existentes para atender a requisitos novos ou modificados.
- f) **SERVIÇO DE APURAÇÃO ESPECIAL** - Inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados diretamente no banco de dados de produção para correção ou adequação de informações mantidas por sistemas.
- g) **SERVIÇO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO** – avaliação de desempenho de sistemas e respectivos bancos de dados
- h) **SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO** - elaborar e atualizar manuais e roteiros de orientação aos usuários, Casos de Uso relativos às funcionalidades de sistemas legados, documentos de arquitetura e integrações de sistemas ou outros documentos previstos na MDS/SEF, de forma a proporcionar maior autonomia para o monitoramento das aplicações pelo setor responsável pela infraestrutura. Em caso de documentação de funcionalidades, deverá ser realizada engenharia reversa da aplicação.
- i) **SERVIÇO DE ESTUDO TÉCNICO** - produção de notas técnicas para oferecer alternativas que visem à redução de incidentes das aplicações em produção ou a manutenção do bom funcionamento das aplicações, sob os quesitos de estabilidade, desempenho e disponibilidade.
- j) **SERVIÇO DE INVESTIGAÇÃO** - identificação da causa de determinado comportamento inadequado do sistema/sítio, podendo este ser uma falha a gerar uma ação corretiva ou apenas instrução ao reclamante.
- k) **SERVIÇO DE MONITORAMENTO PROGRAMADO** - acompanhamento programado da execução de rotinas, identificação e diagnóstico de problemas.
- l) **SERVIÇO DE PUBLICAÇÃO** – publicação rotineira em página INTERNET/ INTRANET (publicação de arquivos e banners) e manutenção em páginas estáticas de internet, intranet ou portal

- m) **SERVIÇO DE SUPORTE FUNCIONAL** – esclarecimento aos gestores de sistemas, em relação a dúvidas quanto a implementação no código de regras negócio, procedimentos e/ou processos internos suportados pelas funcionalidades dos sistemas/sítios
- n) **SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO** - esclarecimento de dúvidas sobre a tecnologia implementada nas soluções internas dos sistemas/sítios e apoio ao setor responsável pela infraestrutura para diagnóstico de falhas no ambiente.

## • Documento de Oficialização de Demanda – DOD

Para demandas do tipo Projeto e Manutenção Evolutiva Aditiva, antes da abertura da solicitação no OASIS, é necessário submeter Documento de Oficialização da Demanda ao CTIC – Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação da SEF. O documento, preenchido pela área gestora, contém a definição dos responsáveis, o alinhamento ao planejamento institucional, as especificações de requisitos para pré-projeto, descrição da motivação, justificativas, resultados esperados e metas a serem atingidas. Após aprovação, o gestor negocial está autorizado a efetivar a abertura no sistema de gestão de demandas.

Para esses casos, o DOD deve ser usado como subsídio para elaboração da proposta.

O template do DOD pode ser visualizado no Anexo II.

## • Atores e responsabilidades

Os processos de desenvolvimento e manutenção e de sustentação dos sistemas na SEF/DF contemplam os seguintes perfis de participantes:

### ➤ **Equipe SEF**

- a) Gestor Negocial: Servidor SEF, lotado na área de negócios, responsável pela gestão da aplicação no que diz respeito à definição e manutenção das regras de negócios, à concessão de acessos e à gestão das informações mantidas pela aplicação. É ele quem cadastra a solicitação e registra os aceites relacionados aos produtos entregues no respectivo atendimento.
- b) Gestor Técnico: Servidor SEF, lotado na área de TI, responsável pelo acompanhamento da solicitação e a interface entre área negocial e a Fábrica de

Software. Autoriza solicitações cadastradas pelo gestor negocial, emite parecer técnico relacionado à documentação e à métrica apresentadas.

- c) Gestor de Contrato: Servidor SEF, lotado na área de TI, responsável por autorizar demandas de projeto bem como pela geração do relatório para faturamento.
- d) Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC): É formado por representantes das áreas finalísticas e da TI da SEF/DF e tem a função e o poder de priorizar as ações e dirigir o alinhamento dessas e dos investimentos com os objetivos estratégicos da organização, além de monitorar os resultados do desempenho da TI.

➤ ***Equipe de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas***

- a) Analista de sistemas: responsável por análise e modelagem de dados; levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento, construção e implantação de sistemas; elaboração e implementação de projetos para migrar sistemas em produção para outras linguagens de programação, outros ambientes operacionais e/ou outras plataformas tecnológicas; desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto e documentação dos serviços realizados.
- b) Desenvolvedor: responsável por desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto e documentar os serviços realizados.
- c) Analista de requisitos: responsável pela análise do problema dos usuários e stakeholders, pela definição das necessidades dos mesmos, das características funcionais e não funcionais do sistema, pela identificação, organização, documentação; gerenciamento das mudanças nos requisitos; elaboração e atualização dos documentos da fase de especificação de requisitos e documentação das Especificações de Parcela.
- d) Analista administrador de dados: responsável por gerenciar, instalar, configurar, atualizar e monitorar um banco de dados ou sistemas de bancos de dados e orientar e definir o design da estrutura de armazenamento de dados persistente para ser utilizada pelo sistema; Responder pela administração dos bancos de dados

legados existentes na SEF, dentro de parâmetros de segurança e integridade, tendo em vista as inovações tecnológicas e as alterações necessárias às aplicações; projetar estruturas de novos bancos de dados, bem como desenvolver programas utilitários, orientando usuários na utilização do sistema.

- e) Analista de métricas: responsável pela realização da estimativa inicial de tamanho funcional do software, com base nos requisitos iniciais, e pela contagem detalhada.
- f) Analista de teste: responsável por planejar, executar e controlar o esforço necessário à manutenção da garantia da qualidade do produto e os testes realizados.
- g) Arquiteto de software: responsável por realizar análise e design para o desenho e implementação da arquitetura da solução, garantindo sua viabilidade técnica e mitigação dos riscos de implementação e Documentação dos serviços realizados;
- h) Analista de gestão e configuração: responsável por gerenciar o processo de Controle de Mudanças (Gerenciamento de Configuração) e o ambiente para a equipe de desenvolvimento de produtos.
- i) Gerente de projeto da Fábrica de Software: responsável por planejar, gerenciar e alocar recursos, ajustar as prioridades, coordenar interações com clientes e usuários e manter a equipe do projeto concentrada. Estabelecer também o conjunto de práticas que garantam a integridade e a qualidade dos artefatos do projeto, auxiliar o planejamento, execução e controle do projeto, acompanhar o andamento de cada atividade buscando garantir o cumprimento dos compromissos em prazo, custo e qualidade.

## • Demandas em Parcelas

Após cadastradas, as demandas serão planejadas, podendo ocorrer em uma única entrega (parcela única) ou em múltiplas parcelas. As demandas Corretivas serão sempre atendidas em parcela única.



No caso de demandas em múltiplas parcelas, cada parcela ou ciclo de desenvolvimento compreenderá as fases de Requisitos, Análise, Projeto, Construção, Teste e, eventualmente, também Implantação.

Cada um dos ciclos considera um subconjunto de requisitos. Os requisitos mais significativos para a aplicação devem estar contemplados nas primeiras parcelas, de forma a minimizar os riscos ou apontar a necessidade de mudanças ou, mesmo, de cancelamento do projeto na sua fase inicial.

Outro critério de priorização a ser levado em consideração é a redução máxima no prazo de implantações. Desse modo, devem ser agrupados nas primeiras parcelas os requisitos que permitam a implantação de versões básicas da aplicação, possibilitando que o desenvolvimento evolua em versões, através da construção incremental e iterativa de novas funcionalidades até que a aplicação completa esteja construída.

Caso a SEF/DF entenda adequado, pode ser aplicada a Metodologia Ágil ao desenvolvimento em projeto específico. Contudo, a unidade mínima de faturamento será a parcela ou a demanda (no caso de parcela única).

## • Detalhamento das Fases

As fases especificadas a seguir constituem os processos de **Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas** e de **Sustentação** na SEF:

- a) Estudo Preliminar: tem como objetivo a compreensão do problema e a demarcação do escopo da demanda. Por meio de levantamentos junto ao usuário, devem ser definidas e priorizadas as necessidades da aplicação. O produto do Estudo Preliminar é o documento de Planejamento da Solicitação - PS, que compreende, entre outros, a lista de funcionalidades e, se for o caso, sua respectiva priorização em parcelas, o cronograma de entregas e a contagem estimada. Esta fase não se aplica ao processo de Sustentação.
- b) Especificação de Requisitos: especificação detalhada dos requisitos levantados na atividade anterior, a partir do qual são construídos ou alterados modelos a fim de representar o sistema de software a ser desenvolvido e/ou mantido.

- c) Análise e Projeto: definição ou revisão da arquitetura de forma a atender aos requisitos não funcionais definidos na fase anterior bem como elaboração ou reavaliação do modelo de dados e as restrições de armazenamento.
- d) Construção: são construídos os serviços e /ou componentes inerentes ao sistema e realizada a codificação conforme definições realizadas nas fases de Requisitos e Analise e Projeto.
- e) Testes: Ao final da elaboração do programa é realizado teste de caixa preta e de caixa branca das funcionalidades. Nesta fase, devem ser construídos e entregues os artefatos de testes.
- f) Homologação: nesta fase, a empresa contratada deve realizar todos os ajustes encontrados na realização dos testes do gestor negocial.
- g) Implantação: consiste no versionamento do que foi desenvolvido no ambiente de produção bem como elaboração dos manuais para conhecimento das funcionalidades.

## • Artefatos

Para cada fase do processo de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas na SEF, poderão ser exigidos os seguintes artefatos:

Documento	DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO				SUSTENTAÇÃO	
	Projeto	Evolutiva / Adaptativa	Corretiva	Demais serviços	Evolutiva modificativa / Adaptativa / Corretiva	Demais serviços
<b>Estudo preliminar</b>						
Planejamento da Solicitação	X	X	Não se aplica	X	Não se aplica	Não se aplica
Cronograma preliminar	X	X	Não se aplica	X	Não se aplica	Não se aplica
Contagem estimada	X	X	Não se aplica	X	Não se aplica	Não se aplica
<b>Especificação de Requisitos</b>						
Documento de Visão	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Especificação de Caso de Uso	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Quando impactado	Não se aplica
Documento de Regras de Negócio	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Quando impactado	Não se aplica
Lista de Mensagens	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Quando impactado	Não se aplica
Ata de Reunião	X	Quando se aplicar	Quando se aplicar	Quando se aplicar	Quando se aplicar	Quando se aplicar
Matriz de	X	Quando	Quando	Não se aplica	Quando	Não se aplica

Documento	DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO				SUSTENTAÇÃO	
	Projeto	Evolutiva / Adaptativa	Corretiva	Demais serviços	Evolutiva modificativa / Adaptativa / Corretiva	Demais serviços
rastreabilidade		impactado	impactado		impactado	
Cronograma detalhado	X	X	Não se aplica	Quando se aplicar	Não se aplica	Não se aplica
<b>Análise e Projeto</b>						
Modelo de Dados	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Quando impactado	Não se aplica
Documento de Arquitetura	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Quando impactado	Não se aplica
<b>Construção</b>						
Execução de Parcela	X	X	X	X	X	X
Código Implementado	X	X	X	Quando se aplicar	X	Quando se aplicar
Matriz de rastreabilidade	X	Quando impactado	Quando impactado	Não se aplica	Quando impactado	Não se aplica
Contagem detalhada	X	X	X	X	Não se aplica	Não se aplica
<b>Testes</b>						
Evidência de Testes	X	X	X	Quando se aplicar	X	Quando se aplicar
<b>Implantação</b>						
Nota de Release	X	X	X	Quando se aplicar	X	Quando se aplicar
Plano de treinamento	Quando se aplicar	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Apostila de Treinamento	Quando se aplicar	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Manual do Usuário	Quando se aplicar	Quando impactado	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Manual de Operação e Produção	Quando se aplicar	Quando impactado	Quando se aplicar	Não se aplica	Quando se aplicar	Quando se aplicar
Formulário de Criação de ambientes - Produção	X	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

X - Entrega exigível

Os guias de elaboração e/ou templates dos artefatos mencionados estão anexados a este documento.

## • Métrica

A empresa contratada deverá utilizar a técnica de Análise em Pontos de Função de acordo com as especificações contidas no Function Point Counting Practices Manual (CPM), versão 4.3.1, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group ([www.ifpug.org](http://www.ifpug.org)).

A utilização de novas versões do manual CPM ficará a critério da SEF, que, mediante comunicação prévia, estipulará um prazo apropriado para adequação da CONTRATADA.

As contagens por tipo estimada e indicativa serão realizadas conforme técnica de estimativa definida pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association).

Quando não for possível estabelecer uma relação entre trabalho e pontos de função a contratada deverá indicar os itens a serem adotados na Tabela de Itens Não Mensuráveis por APF utilizada pela SEF. Eventualmente, poderá ser utilizada a tabela do SISP 2.1. ou mais recente nos casos que não forem identificados no Manual CPM e na tabela da SEF.

## • Prazos

### 1. Para a contratada:

O prazo máximo de atendimento de todo o ciclo de desenvolvimento da demanda/parcela (todas as fases da MDS) dos serviços de PROJETO, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA ADITIVA E MODIFICATIVA E MANUTENÇÃO ADAPTATIVA estão definidos na tabela a seguir, conforme a quantidade de Pontos de Função Estimada:

<b>Tamanho da demanda em Pontos de Função Estimados (PFe)*</b>	<b>Prazo máximo, em dias úteis, para entrega da Proposta da demanda/parcela</b>	<b>Prazo máximo, em dias corridos, para conclusão da demanda/parcela após aprovação da Proposta</b>
Até 15	15 dias corridos, prorrogáveis por mais 15 dias, sob justificativa	15
De 15 a 20		20
De 21 a 30		30
De 31 a 40		40
De 41 a 50		50
De 51 a 60		60
De 61 a 70		70
Acima de 71		1 dia corrido para cada PFe

\* Aplicados o Fator de Correção por Serviço previsto neste Termo de Referência

O prazo máximo será utilizado apenas como referência para a negociação de prazos no momento de fechamento da proposta. Após aceites da proposta, a única referência válida para cobrança de prazos e/ou apuração de indicadores será o prazo acordado na Proposta.

Caso seja demandada alguma(s) fase(s) específica(s) do ciclo de vida de desenvolvimento, o prazo máximo para conclusão da demanda deverá ser recalculado conforme percentual de esforço associada a cada fase demandada.

O prazo máximo de atendimento dos serviços de MANUTENÇÃO CORRETIVA está definido na tabela a seguir:

Nível de Criticidade	Prazo máximo da solução
ALTO	24 horas
BAIXO	72 horas

Para fins de entendimento da tabela anterior, define-se:

- **Prazo máximo da solução** é o tempo que, após a notificação, a CONTRATADA restabelece o serviço/aplicação corrigido em Produção.
- **Alto** - Falha com indisponibilidade de sistema ou comprometimento de dados.
- **Baixo** - Falha sem paralização do sistema e sem comprometimento de dados

No prazo estipulado, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas abaixo, quando aplicáveis, bem como apresentar à SEF/DF todas as ações de contingência realizadas:

- Diagnosticar o problema;
- Identificar as alternativas de solução;
- Eliminar o problema detectado e disponibilizar para a SEF/DF as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema, serviço ou qualquer funcionalidade do sistema;

Para demais demandas da linha de serviços de SUSTENTAÇÃO, os prazos serão definidos no ato do encaminhamento da demanda para a CONTRATADA, que terá 01 (um) dia útil para realizar a análise da demanda e se pronunciar a respeito.

Não havendo pronunciamento, o prazo definido será considerado acordado e aprovado e será utilizado para apuração de todos os indicadores de desempenho pertinentes a prazo.

O prazo estipulado para execução dos serviços poderá ser redimensionado com a possibilidade de exclusão de tarefas não realizadas, inclusão de novas tarefas, variação de escopo ou ajustes referentes a complexidades não identificadas no momento da emissão da OS, desde que as partes estejam em comum acordo e devidamente justificadas e registradas no sistema próprio. Neste caso, serão editados os prazos redimensionados.

O não atendimento injustificado dos prazos acima, por parte da contratada, bem como do cronograma de entregas, ensejará ocorrência no Índice de Atraso na execução prevista no Acordo de Nível de Serviço contratado.

## 2. Para a SEF:

Quanto à **Homologação de Proposta**: corresponde ao prazo para Aceite de Proposta pelo gestor negocial e Parecer de Proposta pelo gestor técnico:

- Demandas até 200 pontos de função: até 15 dias corridos
- Demandas acima de 200 pontos de função: até 30 dias corridos

Quanto à **Homologação de Requisitos**: corresponde ao prazo dos gestores técnicos e negociais para homologação dos requisitos levantados, podendo variar de 5 a 20 dias úteis, conforme complexidade de cada caso de uso.

Quanto ao **Parecer Técnico da Parcela**: prazo para o gestor técnico emitir Parecer técnico:

Tamanho por Ponto de Função	Prazo para Parecer Técnico (em dias úteis)
Até 100	Até 5
101 - 500	Até 8
501 -1000	Até 12
Acima de 1000	Até 18

Quanto à **Homologação da Parcela**: corresponde ao prazo para Aceite em Homologação e Aceite em Produção pelo gestor negocial.

Tamanho por Ponto de Função	Prazo para Aceite em Homologação (em dias úteis)
-----------------------------	--

Até 20	Até 5
Entre 21 e 50	Até 8
Entre 51 e 100	Até 15
Acima de 100	Até 22

Após implantada em produção e fechamento da demanda no OASIS, o Aceite em Produção pelo gestor negocial deve ocorrer em até 5 dias úteis.

Os prazos acima poderão variar em função da complexidade de cada demanda, desde que previamente acordado com gestores negociais e técnicos e/ou gestor de contrato. Poderão variar também em função da quantidade de entregas simultâneas de demandas e/ou artefatos.

O não atendimento injustificado dos prazos acima, por parte da SEF, ensejará o suspensão/cancelamento da demanda, com apuração dos custos das fases entregues. Nesse caso, outras parcelas que estejam eventualmente em execução, deverão ter as fases em andamento concluídas para que possam ser remuneradas.

## • **Nível de Serviço aplicável aos serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Sistema**

Ficam estabelecidos 2 (dois) indicadores para controle de padrão dos serviços de Desenvolvimento e Manutenção: Indicador de Rejeição (IR) e Indicador de Atraso na Execução (IA), conforme estabelecidos a seguir.

<b>IR - ÍNDICE DE REJEIÇÃO</b>		
<b>Descrição</b>	Quantidade de rejeições de uma demanda/parcela	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	IR = Quantidade de rejeições de uma demanda/parcela	
<b>Limite Aceitável</b>	5 (cinco) rejeições	
<b>Regra de glosa</b>	IR ≤ 5	Glosa = 0
	IR = 6	Glosa = 3%
	IR > 6	Glosa = 10 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	
<b>Periodicidade</b>	Entrega de demanda/parcela	

<b>Aplicação</b>	Qualquer demanda ou parcela de demanda entregue
------------------	---

Conta-se como 1 (uma) rejeição toda e qualquer ocorrência de não conformidade como: Ausência de artefato(s) obrigatórios; Artefato com informações em desacordo com as prestadas pela SEF/DF; Especificação insuficiente ou incompleta; Documento fora do padrão estabelecido; Falhas do Produto (erros de implementação, produto não atende aos requisitos funcionais, produto não atende aos requisitos não funcionais, produto não atende às regras de negócio); Manuais elaborados com erro de operação/procedimentos ou com operação/procedimentos incompletos; Erro na mensuração do produto (pontos de função).

<b>IA - ÍNDICE DE ATRASO NA EXECUÇÃO</b>	
<b>Descrição</b>	Defasagem de tempo na entrega efetiva de uma demanda/parcela em relação ao prazo estipulado
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IA = ((TR / TE) - 1)$ TR = Tempo Realizado na execução do serviço TE = Tempo Estipulado para a execução do serviço TR e TE medidos em dias corridos
<b>Limite Aceitável</b>	<=0,15
<b>Regra de glosa</b>	IAS<=0,15                      Glosa= 0
	0,15 < IAS <= 0,25                      Glosa= 5%
	0,25 < IAS <= 0,40                      Glosa= 10 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas
<b>Periodicidade</b>	Entrega de demanda/parcela
<b>Aplicação</b>	Qualquer demanda ou parcela de demanda entregue

Os prazos estipulados serão ajustados quando o atraso não for causado pela CONTRATADA.



- **Nível de Serviço aplicável aos serviços de Sustentação de Sistema**

Ficam estabelecidos 3 (três) indicadores para controle de padrão dos serviços de Sustentação: Indicador de Rejeição na Sustentação (IRS), Indicador de Atraso na Sustentação (IAS) e Indicador de Não Atendimento na Sustentação (INS), conforme estabelecidos a seguir.

<b>IRS - ÍNDICE DE REJEIÇÃO NA SUSTENTAÇÃO</b>		
<b>Descrição</b>	Rejeição proporcional nos serviços de sustentação	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IRS = QTR/QTD$ QTR=Quantidade total de demandas de sustentação concluídas no período de apuração com uma ou mais rejeições QTD= Quantidade total de demandas de sustentação concluídas no período de apuração	
<b>Limite Aceitável</b>	$\leq 0,10$	
<b>Regra de Glosa</b>	$IAS \leq 0,10$	Glosa= 0
	$0,10 < IAS \leq 0,20$	Glosa= 5%
	$0,20 < IAS \leq 0,40$	Glosa=10%
	$IAS > 0,40$	Glosa= 15 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	
<b>Periodicidade</b>	A cada fechamento de fatura	
<b>Aplicação</b>	Sobre o total da fatura de serviços de sustentação	

<b>IAS - ÍNDICE DE ATRASO NA SUSTENTAÇÃO</b>	
<b>Descrição</b>	Atraso proporcional nos serviços de sustentação
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IAS = QTA/QTC$ QTA=Quantidade total de demandas concluídas com atraso no período de apuração QTC=Quantidade total de demandas concluídas no período

	de apuração	
<b>Limite Aceitável</b>	<=0,10	
<b>Regra de glosa</b>	IAS<=0,10	Glosa= 0
	0,10 < IAS <= 0,20	Glosa= 5%
	0,20 < IAS <= 0,40	Glosa=10%
	IAS>0,40	Glosa= 15 %
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	
<b>Periodicidade</b>	A cada fechamento de fatura	
<b>Aplicação</b>	Sobre o total da fatura de serviços de sustentação	

<b>IAS - ÍNDICE DE NÃO ATENDIMENTO NA SUSTENTAÇÃO</b>		
<b>Descrição</b>	Não atendimento proporcional nos serviços de sustentação	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$INS = QTI / (QTC + QTI)$ <p>QTI=Quantidade total de demandas inconclusas no período de apuração e que já se encontrem em atraso</p> <p>QTC=Quantidade total de demandas concluídas no período de apuração</p>	
<b>Limite Aceitável</b>	INS<= 0,15	
<b>Regra de glosa</b>	INS<= 0,15	GLOSA = 0
	INS> 0,15	GLOSA = INS*100%
<b>Aferição</b>	Por meio do sistema de gestão de demandas	
<b>Periodicidade</b>	A cada fechamento de fatura	
<b>Aplicação</b>	Sobre o total da fatura de serviços de sustentação	

## • Produção

Para estabelecer condições e critérios a serem adotados pelos servidores e terceirizados da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação no que se refere à abertura de demandas ou requisições para a área de produção, a fim de disciplinar a integração das atividades de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas e as atividades de operação de sistemas em produção, administração de banco de dados e correlatas, segue abaixo quadro que resume as situações que geram necessidade de comunicação entre as áreas mencionadas.

Solicitação	Nível de Risco	Procedimento	Responsáveis
Versionar artefatos no ambiente de produção*	Médio	No caso dos sistemas da baixa plataforma e nas alterações de banco de dados, o versionamento em ambiente de produção deve ser implantado pelo desenvolvedor por meio do sistema SCP, com o atendimento aos requisitos daquele sistema, o qual gera email automático aos gestores técnicos.	Fábrica de Software e Gestor Técnico
Cadastrar novos Funcionários terceirizados (criar usuário de rede, conta de email, Acesso à Internet)	Baixo	Memorando padrão da DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC encaminhado à DIINT. O Termo de Responsabilidade devidamente assinado pelo funcionário terceirizado é pre-requisito para o encaminhamento do Memorando.	Diretor DISIT ou DISIC e Gerente de projeto da Fábrica de Softwares da Fábrica de Software
Desativar cadastro e contas de funcionários afastados	Baixo	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Softwares ao helpdesk com inclusão do Diretor DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC como destinatário copiado.	Gerente de projeto da Fábrica de Softwares da Fábrica de Software
Criar ambientes (desenvolvimento, homologação e produção)	Médio	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Softwares ao helpdesk, expressamente autorizada pelo Gestor Técnico e com formulário de criação de ambientes devidamente preenchido e anexado.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Executar rotina batch	Médio	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Softwares ao helpdesk com inclusão obrigatória do gestor técnico responsável como destinatário copiado e do número da demanda OASIS em atendimento.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Restaurar backup	Médio	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Softwares ao helpdesk com inclusão obrigatória do gestor técnico responsável como destinatário copiado e do número da demanda OASIS em atendimento, se for o caso.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Conceder privilégio de administrador para a estação de trabalho de uso próprio.	Médio	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Softwares ao helpdesk com autorização obrigatória do Diretor DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC	Diretor DISIT ou DISIC e Gerente de projeto da Fábrica de Software
Conceder privilégio de administrador em ambiente servidor de produção e/ou homologação	Alto	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Softwares ao helpdesk, autorização obrigatória do Diretor DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC, com exposição de motivos, prazo final estipulado e, se for o caso, número da demanda OASIS em atendimento.	Diretor DISIT ou DISIC e Gerente de projeto da Fábrica de Software
Atualizar Banco de Dados de produção (editar os valores dos campos de uma tabela do	Alto	No caso dos sistemas da baixa plataforma e nas alterações de banco de dados, o versionamento em ambiente de produção deve ser implantado pelo desenvolvedor por meio do sistema SCP, com o atendimento aos requisitos daquele sistema, o qual	Gestor Técnico, Gestor comercial e Gerente de projeto da Fábrica de Software da Fábrica

Solicitação	Nível de Risco	Procedimento	Responsáveis
Banco de Dados)		gera email automático aos gestores técnicos.	de Software
Liberar porta ou máquina no Firewall no ambiente de produção e homologação	Alto	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Software ao helpdesk, expressamente autorizada pelo Gestor Técnico com exposição de motivos, prazo final estipulado e, se for o caso, número da demanda OASIS em atendimento.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Liberar porta ou máquina no Firewall no ambiente de desenvolvimento	Baixo	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Software ao helpdesk com inclusão obrigatória do Diretor DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC como destinatário copiado.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Conceder compartilhamento de pasta em servidores de produção e homologação	Alto	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Software ao helpdesk, expressamente autorizada pelo Gestor Técnico com exposição de motivos, prazo final estipulado e, se for o caso, número da demanda OASIS em atendimento.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Conceder compartilhamento de pasta em servidores de desenvolvimento	Baixo	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Software ao helpdesk com inclusão obrigatória do Diretor DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC como destinatário copiado.	Gerente de projeto da Fábrica de Software e Gestor Técnico
Conceder acesso a VPN da SEF	Alto	Requisição do Gerente de projeto da Fábrica de Software ao helpdesk, expressamente autorizada pelo Diretor DISIT/SUTIC ou DISIC/SUTIC com exposição de motivos, prazo final estipulado e, se for o caso, número da demanda OASIS em atendimento.	Diretor DISIT ou DISIC e Gerente de projeto da Fábrica de Software

\* No caso do sistema SITAF, o versionamento em ambiente de produção deve ser implantado pelo Gerente de projeto da Fábrica de Software por meio do sistema SICOP, com o atendimento aos requisitos daquele sistema, o qual gera email automático aos gestores técnicos.

**Notas:**

1. As requisições referidas na coluna de procedimentos serão realizadas por e-mail encaminhado ao Help Desk ou Núcleo de Atendimento ao Usuário;
2. A autorização expressa, quando exigida, constará no próprio e-mail da requisição;
3. Estas definições foram feitas através da Ordem de Serviço nº 01, de 19 de setembro de 2013.

## • Anexos

- ANEXO I - Fluxo básico de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas

DEMAIS ANEXOS PODEM SER ACESSADOS NO SITE DA FAZENDA, ENDEREÇO [http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id\\_area=985](http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id_area=985)

- Anexo II – Documento de Oficialização de Demandas (DOD)
- Anexo III – Guia de Elaboração do Planejamento da Solicitação (PS)
- Anexo IV – Execução de Parcela
- Anexo V – Guia de Elaboração da Especificação de Caso de Uso online
- Anexo VI – Guia de Elaboração da Especificação de Caso de Uso batch
- Anexo VII – Guia de Elaboração do documento Regras de Negócio
- Anexo VIII – Lista de Mensagens (*template*)
- Anexo IX – Glossário (*template*)
- Anexo X – Guia de elaboração do Documento de Visão
- Anexo XII – Guia de elaboração da Evidência de testes
- Anexo XIII – Formulário de Criação de Ambientes (Desenvolvimento, Homologação e Produção)
- Anexo XIV – Exemplo de Documento de Arquitetura

# ANEXO I - Fluxo básico de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de sistemas

