**TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO 4**

**PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO - SOFTWARE - DESENVOLVIMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

**ÚLTIMA ALTERAÇÃO EM JULHO 2020**

Notas Explicativas: As Notas Explicativas constam distribuídas no corpo deste documento apenas para auxiliar no adequado preenchimento da minuta padronizada, portanto, deverão ser suprimidas quando finalizada tal tarefa.

**COMUNICAÇÃO INTERNA Nº \_\_\_\_\_\_\_/20\_\_\_- (área demandante)**

**Referência:** (descrição sucinta do objeto)

**AO DIRAF/DIPRE:**

A ................ (subgerência/gerência) detectou a necessidade de instaurar procedimento licitatório que objetiva a Contratação de ........ (descrever de forma sucinta o objeto).

A especificação detalhada do objeto, assim como sua forma de execução encontram-se descritas no termo de referência que segue anexo à presente comunicação.

Nesse sentido, solicitamos autorização para instaurar procedimento licitatório que objetiva contratar o objeto referenciado.

Atenciosamente,

Vitória/ES, .... de ...................... de ......

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA

**TERMO DE REFERÊNCIA No......./20.... - (Gerência/Subgerência Demandante)**

1. **DO OBJETO**
   1. Descrição sucinta do produto ou serviço, de forma mensurável em tamanho e tempo, conforme exemplos:

*Exemplo 1:* Aquisição de licenças de uso perpétuo de sistema de informação com acesso via WEB para Gestão Acadêmica e Administrativa da Rede Estadual de Ensino e hospedagem desta tecnologia no PRODEST, incluindo os serviços de implantação, adequações específicas, suporte técnico ao usuário e manutenção.

*Exemplo 2:* Contratação de serviços técnicos sob demanda na área de tecnologia da informação, para a manutenção do sistema de informação XPTO, compreendendo atividades de análise, projeto, codificação, testes, documentação e implantação, limitados ao quantitativo máximo de 2.000 pontos de função.

**2. DA JUSTIFICATIVA**

Tendo por foco o interesse público, segue a justificativa da necessidade da aquisição/contratação:

* 1. Descrever os motivos que esclarecem a necessidade da aquisição/contratação do produto ou serviço. Descrever os benefícios que serão proporcionados pela aquisição/contratação;
  2. Descrever informações que esclareçam o alinhamento do objeto pretendido com o Planejamento Estratégico, Plano Diretor de Tecnologia da Informação ou outros instrumentos de planejamento do Governo do Estado ou do órgão, se for o caso, ou com outros projetos em execução;
  3. Descrever a existência de itens não inclusos, dos quais depende a execução do objeto pretendido. Esta informação será utilizada como justificativa e alerta para a necessidade de instaurar procedimento licitatório que será instruído em separado;
  4. A área demandante deve justificar a eventual impossibilidade de divisão do objeto em LOTES em se tratando de vários itens. Além disso, quando couber, deverá definir e justificar a possibilidade de participação de consórcios na licitação;
  5. O quantitativo de produtos a serem adquiridos, bem como de horas de treinamento ou serviços, deve estar devidamente justificado, citando-se, inclusive, qual foi o ponto de partida e o parâmetro adotado para a estimativa da contratação;
  6. Quando couber, comparar custo benefício da contratação de produto versus desenvolvimento de novo sistema;
  7. Quando couber, a área demandante deverá definir e justificar a vantajosidade de contratação por SRP ou adesão à Ata de SRP existente. Optando-se por adesão à SRP, o Termo de Referência deve ser elaborado utilizando especificações e condições consonantes com as já estabelecidas na Ata pretendida;
  8. As informações deste item referem-se a parâmetros para nortear a elaboração do Termo de Referência, devendo serem apagadas, dando lugar à justificativa propriamente dita.

1. **DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO**
   1. **PARA CONTRATAÇÃO DE LICENÇAS DE SOFTWARE**

Contratação de Licença de Software, incluídos o desenvolvimento e a manutenção, em conformidade com a especificação constante do ANEXO I a este Termo e com as condições a seguir estabelecidas:

* + 1. No caso de aquisição de licenças, constar as características do produto citando os atributos que influenciam na solução, sem, contudo, direcionar a contratação;
    2. Sempre que possível, utilizar a métrica de Ponto por Função, obedecida a legislação pertinente à matéria, conforme o “Function Point Counting Practices Manual (CPM)” versão 4.3.1, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group, e o “Roteiro de Métricas de Software” do SISP v2.0 ou superior ([www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)), com alterações posteriores, se houver. Caso seja mais vantajoso utilizar outra métrica, justificar e certificar-se de que terá como avaliar as entregas, considerando a equipe interna do órgão;
    3. Observar o comparativo de preços de mercado, baseado na métrica de Ponto por Função, avaliando o tamanho e o valor do sistema a ser contratado;
    4. Observar a necessidade de definir Auditoria de Sistema, de Banco de Dados e de Segurança, como por exemplo teste de invasão de sistema;
    5. Constar a exigência de entrega de documentação e repasse tecnológico, e, sempre que viável, a transferência dos programas fontes para uso do PRODEST;
    6. Constar a exigência de que, em caso de encerramento das atividades da CONTRATADA, serão transferidos ao PRODEST os programas fontes, documentação, atualizações tecnológicas adicionais (constar, ainda, o procedimento de transição);
    7. Definir o processo para a migração da base de dados existente, em caso de futura substituição da CONTRATADA, especificando suas obrigações;
    8. Definir o processo de absorção da base de dados existente, com as etapas de extração de dados na base atual, depuração dos dados extraídos e carga na nova base, em caso de redesenvolvimento de sistemas já existentes;
    9. Explicitar o direito de propriedade intelectual do PRODEST, incluídos códigos fonte, documentação, componentes básicos, bibliotecas, etc, quando da elaboração de programa de computador durante a vigência de contrato, conforme Lei nº 9.609/98, 9.610/98 e demais normas pertinentes à matéria. A futura contratada também não poderá reclamar direitos autorais sobre o objeto que vier a ser desenvolvido para o PRODEST, bem como quaisquer produtos deste originados;
    10. Constar que a CONTRATADA deverá disponibilizar os códigos-fonte de frameworks que tenham sido desenvolvidos por ela para agilizar qualquer etapa de customização/manutenção a ser entregue ao PRODEST;
  1. **PARA SERVIÇOS DE TI - CONSULTORIA E SUPORTE TÉCNICO**
     1. Constar as características do serviço citando sua abrangência, prazo para atendimento e para solução de problema, local em que será realizado o serviço, horário de execução, etc., sem, contudo, direcionar a contratação;
     2. Definir o ambiente tecnológico envolvido na prestação do serviço, informando a Plataforma, Sistema Operacional para Servidores, Servidor WEB, Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, Servidor de Aplicação, Linguagem IDE (Integrated Developement Environment), Componentes de Software e Framework de Desenvolvimento;
     3. Definir NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SLA e deduções (glosas) para o não cumprimento dos mesmos, sem prejuízo das sanções contratuais e legais, descrevendo os percentuais aplicáveis a cada caso. Ex.: Se o prazo médio para solução dos problemas é de x horas e se a meta é atingir 99% dos problemas no prazo, utilizar glosa de y% do valor da fatura pelo não atingimento da meta, podendo a glosa ser ainda definida em degraus, ou seja, quanto menor o atingimento, maior o desconto;
     4. Em caso de contratação de Desenvolvimento de Sistemas, utilizar como métrica, preferencialmente, Unidade de Serviços Técnicos (UST), conforme ANEXO I, ou justificar a utilização de métrica diferente;
     5. Identificar o objeto com detalhamento de todos os itens de serviços, possibilitando a especificação de preços para cada item contratado, evitando preço generalizado que não possa ser comparado aos praticados por outros órgãos e/ou empresas do mercado. Tal prática facilita a gestão e permite aditamento de apenas alguns itens;
  2. **PARA TREINAMENTO**
     1. Havendo necessidade de treinamento, deve ser detalhada a forma em que o mesmo será prestado: abordagem, carga horária, público alvo, quantitativo de turmas e de participantes, local em que será realizado, responsável pelo laboratório e pelo material a ser utilizado, etc.;
  3. **DA NATUREZA DO OBJETO** 
     1. Caso o TR envolva aquisição/contratação de bens/serviços classificados como “comuns”, a área demandante deverá inserir o item abaixo:

*“O objeto a ser contratado é considerado comum, pois têm especificações usuais, caracterizando-se por padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos e entendidos pelo mercado, na forma do Decreto estadual nº 2.458-R/2010.”*

* + 1. Caso o TR envolva também a prestação de serviços contínuos, a área demandante deve especificar, ainda:

*“O objeto pretendido é considerado serviço continuo, pois sua interrupção poderá causar prejuízos à Administração e, por conseguinte, ao interesse público. ”*

* + 1. Se houver a necessidade de exigência de algum documento de atendimento a requisito técnico, operacional, etc, específico do objeto pretendido, a área demandante também deve apresentar, neste espaço, a devida justificativa. A exigência do documento propriamente dito, deve constar do item HABILITAÇÃO TÉCNICA;
  1. **DOS RESULTADOS ESPERADOS**
     1. Informar os resultados que se espera da contratação e, se couber, constar a forma de medir os resultados.

Exemplo:

* Permitir agregar funcionalidades;
* Agregar capacidade;
* Atender SLA através da contratação de garantia;
* Como medir: quando dos aceites das entregas, incluir o atingimento dos resultados;
* Evitar utilizar resultados genéricos não mensuráveis como “melhoria dos serviços públicos...”, mas buscar identificar as melhorias como, p. ex. “diminuição da fila de espera” e explicar em função de que haverá a melhoria e, sempre que possível, quanto melhorará (p.ex. percentualmente);
* Discorrer sobre a relação ou dependência do projeto almejado com outros projetos ou ações.

1. **DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**
   1. **DA CONTRATADA:**
      1. Entregar o objeto contratado de acordo com o previsto nas especificações constantes do Termo de Referência, do instrumento contratual e do Edital;
      2. Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;
      3. Apresentar a Nota Fiscal, acompanhada dos comprovantes de quitação dos encargos fiscais/sociais e do relatório detalhado da execução do objeto;
      4. Responsabilizar-se, perante o PRODEST e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto;
   2. **DA CONTRATANTE:**
      1. Efetuar o pagamento do preço do objeto, nos termos do contrato;
      2. Designar servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização na entrega do objeto;
      3. Notificar a contratada, por escrito, de quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução do objeto.
2. **DA HABILITAÇÃO TÉCNICA**
   1. A exigência básica que consta da Minuta Padrão de edital publicado no site www.pge.es.gov.br é a apresentação de um atestado de capacidade técnica. A redação sugerida é:

“Comprovação de que o licitante forneceu objeto, sem restrição, de natureza semelhante ao indicado no Anexo I do edital. A comprovação será feita por meio de apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por Órgãos da Administração Pública ou Entidade Privada, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador, compatível com o objeto da licitação;”

* + 1. O elaborador do termo poderá definir critérios que garantam a “similaridade” do objeto prescrito no atestado, observando, porém, os limites estabelecidos na Lei de Licitações e Contratos.
  1. A exigência de capacitação técnica do pessoal que irá prestar os serviços, deve ser especificada por exigência de declaração que garante a apresentação de documentos que serão entregues somente no ato da assinatura do contrato.
  2. Em caso de mão de obra com dedicação exclusiva e locada na sede do PRODEST, deve ser exigida declaração de que o licitante comprovará na assinatura do contrato o vínculo trabalhista dos profissionais que estarão envolvidos na execução do objeto;

Exemplo: *“Apresentar declaração se comprometendo a entregar, quando da assinatura do contrato, currículo do profissional que atuará na execução do objeto, o qual deve possuir vínculo empregatício em CTPS e experiência comprovada na execução do objeto pretendido”;*

* 1. É permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica da licitante.
  2. A exigência de outros documentos de Habilitação Técnica que venham garantir a qualidade dos produtos ou serviços tais como Certificados, Atestados, Declarações, Apresentação de Amostra, etc., pode ser especificada observando-se os limites estabelecidos na legislação;

*OBSERVAÇÃO: Para objetos com Minuta Padrão específica e disponível no site PGE, a CPL deve inserir no edital estes itens e os que constam da referida Minuta Padrão.*

1. **DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**
   1. A proposta deverá ser apresentada, assinada, com valores em real, redigida em português, devendo constar a razão social, CNPJ, endereço, telefone, email e nela deverão constar os requisitos a seguir especificados:
      1. DO PREÇO: A proposição de preço para o objeto pretendido segue especificada:
2. MATERIAL PERMANENTE (SOFTWARE)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Especificação do Objeto** | **Quantitativo** | **Preço Unitário**  **R$** | **Preço Total**  **R$** | **Classificação Contábil** |
| 1 | Aquisição do Uso Perpetuo da Licença |  |  |  |  |
|  | **Preço Global** |  |  |  |  |

1. SERVIÇOS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Especificação do Objeto** | **Quantitativo** | **Preço Unitário**  **R$** | **Preço Total**  **R$** | **Classificação Contábil** |
| 1 | Implantação da Solução |  |  |  |  |
| 2 | Manutenção On-Site |  |  |  |  |
| 3 | Treinamento |  |  |  |  |
| 4 | Suporte Técnico e Garantia |  |  |  |  |
|  | **Preço Global** |  |  |  |  |

OBSERVAÇÃO1: O elaborador do termo de referência deve especificar material permanente e serviços em tabelas separadas para compatibilizar com os respectivos prazos de vigência dos itens e também para o fornecedor ficar ciente da emissão de nota fiscal de produto ou de serviço;

OBSERVAÇÃO2: Ressalta-se que a Contabilidade Pública classifica a aquisição de licença de software como material permanente.

* + 1. Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças de modo a se constituírem em única e total contraprestação pelo fornecimento do objeto.
    2. O prazo de validade da presente proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua entrega no PRODEST, conforme Lei de Licitações e Contratos.

1. **DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**
   1. **DO FATURAMENTO**

PARA OS SOFTWARE – MATERIAL PERMANENTE

* + 1. A fatura deverá ser apresentada no protocolo do PRODEST mediante a entrega do objeto contratado, devendo com ela serem encaminhados os comprovantes de regularidade fiscal da contratada.

PARA OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

* + 1. A fatura será apresentada no protocolo do PRODEST no primeiro dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, juntamente com os comprovantes de quitação fiscal e trabalhista relativo ao objeto contratado.
  1. **DO PAGAMENTO**
     1. A fatura será paga até o 10 (décimo) dia útil após a sua apresentação, sendo que o pagamento só poderá ser realizado nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês, conforme determina o inciso IV do Decreto nº 4662-R e inc. II do art. 1º da Portaria SEFAZ nº 34-R de 18 de junho de 2020
     2. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

V.M = V.F x 12 x ND

100 360

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

*OBSERVAÇÃO: Na elaboração do edital, o texto deste item deve ser compatibilizado pela CPL com o texto atualizado da minuta padrão PGE, obedecido o prazo de 10 dias uteis para pagamento.*

1. **DOS PRAZOS DE ENTREGA E DA GARANTIA**

PRAZOS DE ENTREGA:

PARA CONTRATAÇÃO DE SISTEMAS – MEDIÇÃO POR UST

* 1. O objeto será entregue na medida da necessidade do PRODEST, mediante emissão de Ordem de Serviço contendo tarefas a serem realizadas, quantidade de UST e prazo para entrega da tarefa;
  2. Quando da contratação de licença de uso perpétuo, contemplar em cronograma macro os serviços de implantação;

PARA SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

* 1. Os serviços de suporte técnico serão prestados em conformidade com tabela de SLA constante do Termo de Referência e do contrato;

PRAZO DE GARANTIA:

PARA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS – MEDIÇÃO POR UST

* 1. A CONTRATADA deverá, durante a vigência do contrato, garantir o Suporte Técnico e Operacional a todos os componentes de software e artefatos desenvolvidos, impactados ou alterados a partir da realização dos serviços, sem ônus adicionais para o PRODEST.

PARA BEM PERMANENTE – SOFTWARE

* 1. O software terá garantia pelo prazo mínimo de (.............) anos, contados de sua entrega e implantação.

1. **DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**
   1. PARA O ITEM DE AQUISIÇÃO DE MATERIAL PERMANENTE (SOFTWARES)

*“O contrato terá início no dia posterior à data da publicação do respectivo instrumento no Diário Oficial do Estado sendo finalizado com a entrega, recebimento e pagamento, não podendo ultrapassar a vigência dos créditos orçamentários. Fica resguardado o prazo de garantia do objeto adquirido, conforme estipulado no contrato.”*

* 1. PARA O ITEM DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO SUPORTE OU EQUIVALENTE

O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) meses.

A prorrogação poderá ser admitida nos termos da Lei de Licitações e Contratos, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida de análise jurídica.

**Parágrafo Único.** Ocorrendo a hipótese prevista na Lei de Licitações e Contratos, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, desde que cumpridas as formalidades legais, devendo a medida importar em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

OBSERVAÇÃO 1: Quando o objeto integrar itens de natureza distinta, tipo, software, Equipamento ou outro bem permanente e Serviço continuo, conforme orientação PGE, no Termo de Referência devem constar as duas vigências citadas o que culminará na elaboração de dois contratos com vigências distintas. Assim o TR deve prever que:

* Para equipamento a vigência máxima de 31/12 do ano da compra;
* Para serviços contínuos o prazo máximo de 60 meses;
* Para aluguel de equipamentos e utilização de programas de informática o prazo máximo de 48 meses

OBSERVAÇÃO 2: Quando se tratar de projeto contemplado no Plano Plurianual, cujo prazo de execução ultrapasse o exercício em curso, o autor do termo de referência deve contemplar o prazo de vigência integral que acoberta toda a execução do projeto, em consonância com a Lei de Licitações e Contratos, evitando prorrogações desnecessárias da vigência.

*OBSERVAÇÃO 3: Na elaboração do edital, o texto deste item deve ser compatibilizado pela CPL com o texto atualizado da minuta padrão PGE, obedecido o prazo de vigência estabelecido pela área demandante.*

Vitória/ES, .... de ........................de 20.....

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº XXX/20XX**

**ANEXO I**

**EXEMPLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TÉCNICO NA MÉTRICA U.S.T.**

1. O Termo de Referência com objeto que envolve desenvolvimento de software deve ser elaborado adotando preferencialmente a métrica baseada em linha de produção focada em demanda por escopo, denominada Unidade de Serviço Técnico – UST.
   1. A complexidade deve ser definida considerando a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas.
   2. Proporcionalmente ao nível de complexidade do objeto ou de sua criticidade, eleva-se também a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e, por consequência, a quantidade de USTs deverá estar ajustada para que a CONTRATADA possa definir a quantidade e qualificação dos profissionais para atender as atividades descritas nas Ordens de Serviços.
   3. Em função da complexidade das tarefas previstas e também na criticidade de uso do serviço pretendido, foram definidos três níveis de complexidade: Baixa, Média e Alta. O Quadro de Complexidade utilizado como exemplo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes:
2. **TIPOS DE COMPLEXIDADE DAS TAREFAS**

Tabela 1 – Tipos de complexidades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE** | **SIGLA** | **DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES** | **EQUIVALÊNCIA (PESO)** |
| Baixa | B | Serviços técnicos com baixo grau de análise, em que a execução não afeta ou afeta poucos componentes do ambiente; | 1 (uma unidade) |
| Média | M | Serviços técnicos cuja execução necessita de prévia análise de impacto, como criação de planos de execução e retorno; criação de procedimentos operacionais, ajustamento de documentações; desenvolvimento de scripts; procedimentos de monitoração; leitura de relatórios e isolamento das falhas; atividades proativas para manutenção da disponibilidade; estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos; instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos; correções de padrões de serviços. | 3 (três unidades) |
| Alta | A | Serviços técnicos com alto grau de análise, em que a execução pode afetar todo ou a maior parte do ambiente; Implementação de novos serviços; criação de procedimentos e controles; estudo de viabilidade e desempenho; ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade; intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho; adequação e substituição de ferramentas para administração, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas; equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento; automatização de atividades. | 1. (seis unidades) |

Tabela 2 - Tipos de tarefas

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO** | **DESCRIÇÃO** |
| Demanda | Tarefas de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às rotineiras, não possuem periodicidade de execução preestabelecida, sendo dependentes de solicitações das equipes ou de demandas de correções e atualizações tecnológicas. |
| Incidente | Tarefas de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às demandas, são utilizadas para o retorno do comportamento adequado do sistema.  Caso necessário, haverá no prazo estipulado, posterior criação da proposta técnica com solução definitiva contabilizando todas as atividades necessárias para a completa solução do problema. |

1. **ATIVIDADES PREVISTAS X COMPLEXIDADES**
   1. A seguir seguem descritos exemplos de atividades com respectivas complexidades e quantitativos de USTs necessárias à execução da tarefa.

Tabela 3 - Descrição das atividades e quantitativo de USTs

| **Serviços de suporte e consultoria técnica em servidores de aplicação Java** | **Tipo** | **Esforço (hora)** | **Complexidade** | **Quantidade** | **USTs** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Realizar suporte especialista à instalação do ambiente Oracle Weblogic Suite com documentação de instalação realizada | Demanda | 4 | Baixa | 3 | 12 |
| Realizar suporte especialista à instalação do ambiente IBM WebSphere Application Server com documentação de instalação realizada | Demanda | 4 | Baixa | 2 | 8 |
| Estudar, propor e/ou executar solução para integração entre os diversos sistemas em Infraestrutura com Oracle Weblogic Suite com entrega de documento de análise e plano ação e replicar para todos os ambientes da entidade | Demanda | 24 | Alta | 3 | 432 |
| Estudar, propor e/ou executar solução para integração entre os diversos sistemas em Infraestrutura com IBM WebSphere Application Server com entrega de documento de análise e plano ação e replicar para todos os ambientes da entidade | Demanda | 24 | Alta | 2 | 288 |
| Manutenções corretivas relacionadas aos servidores de aplicação Oracle Weblogic | Incidente | 4 | Alta | 2 | 48 |
| Manutenções corretivas relacionadas aos servidores de aplicação IBM WebSphere Application Server | Incidente | 4 | Alta | 4 | 96 |
| Definir serviços, interfaces e produtos para soluções SOA utilizando ferramentas oficiais da entidade | Demanda | 4 | Média | 50 | 600 |
| Instalar e configurar o ambiente SOA/BPM | Demanda | 8 | Baixa | 10 | 80 |
| Efetuar a orquestração/sincronização dos Webservice | Demanda | 16 | Alta | 8 | 768 |
| Elaborar plano de implantação das ferramentas SOA/BPM | Demanda | 8 | Média | 4 | 96 |
| Manutenções corretivas relacionadas às ferramentas SOA/BPM | Incidente | 4 | Alta | 12 | 288 |
| Manutenções corretivas relacionadas às ferramentas SOA/BPM | Incidente | 6 | Média | 24 | 432 |
| Manutenções corretivas relacionadas às ferramentas SOA/BPM | Incidente | 8 | Baixa | 48 | 384 |
| Instalação e customização de sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) Oracle e SQLServer | Demanda | 8 | Média | 6 | 144 |
| Realização de ajustes (“tuning”) do banco de dados, com as devidas técnicas necessárias para otimização dos aplicativos, com documentação técnica | Demanda | 4 | Baixa | 12 | 48 |
| Elaboração e manutenção das políticas de backup e restore dos SGBD’s, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela entidade | Demanda | 8 | Média | 2 | 48 |
| Execução de atividades de manutenção referentes aos Bancos de Dados tais como migração de base de dados para outros servidores e carga de dados | Demanda | 8 | Média | 12 | 288 |
| Manutenções corretivas relacionadas as bases de dados com retorno do comportamento adequado | Incidente | 4 | Alta | 12 | 288 |
| Manutenções corretivas relacionadas as bases de dados com retorno do comportamento adequado | Incidente | 6 | Média | 24 | 432 |
| Manutenções corretivas relacionadas as bases de dados com retorno do comportamento adequado | Incidente | 8 | Baixa | 48 | 384 |
| **TOTAL** | - |  | - |  | 5164 |

* + 1. As atividades relacionadas na tabela acima são exemplificativas e não exaustivas. Observar a necessidade de adicionar atividades relacionadas ao OBJETO, de forma justificada, e previamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. Dessa forma, as mesmas regras e critérios estabelecidos na tabela “Tabela 1 - Tipos de complexidades” serão aplicados e o esforço em horas será estipulado pela CONTRATANTE;
    2. As atividades não relacionadas na tabela, caso necessárias, devem ser formalizadas através de Ordens de Serviços, observado o limite de quantidade de USTs estimada no Termo de Referência;
    3. Na tabela 3 a coluna “Quantidade” indica o número previsto de ocorrências de cada atividade, durante a vigência do contrato. Já a coluna “USTs” indica a quantidade estimada de USTs por atividade;
    4. Para o cálculo de UST por atividade, é necessário multiplicar o “esforço (Hora)” pela “complexidade”, definido na tabela “Tabela 1 - Tipos de complexidades”. Enfim, deve-se multiplicar esse resultado encontrado pelo valor apresentado na coluna “quantidade”. Vide exemplo abaixo:
    5. Os serviços deverão ser medidos utilizando-se a Unidade de Serviço Técnico – UST, em conformidade com o descrito nas Tabelas ― Tabela 1 - Tipos de complexidades, Tabela 2 - Definição dos tipos de tarefa, Tabela 3 - Descrição das atividades – e quantitativo de USTs do Termo de Referência.
    6. O esforço pré-estabelecido nas atividades relacionadas na tabela abrange as atividades desenvolvidas e executadas no ambiente de desenvolvimento e replicadas para os ambientes de homologação e produção do DATACENTER, com sua devida documentação;
    7. As atividades desenvolvidas em ambiente de desenvolvimento deverão ser replicadas para os ambientes de homologação e produção da entidade, com a devida autorização dada pela CONTRATANTE para cada um dos ambientes;
    8. A quantidade total de USTs descrita nas tabelas estão acobertadas pelo valor global estimado do Contrato. Ainda que prevista prorrogação da vigência do contrato, o quantitativo de USTs não é duplicado no segundo ano do contrato. Ou seja, o quantitativo de USTs global deve ser estimado para ser executado no prazo total do contrato, com suas prorrogações;

1. **ATIVIDADES TIPO DEMANDA E / OU TIPO INCIDENTE**
   1. Para as atividades do tipo “DEMANDA” e tipo “INCIDENTE”, deverá ser levado em consideração as “Tabelas 4 e 5”;

Tabela 4 – Prazos para início do atendimento das atividades do tipo demanda

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividade do tipo Demanda** | | |
| **Área de atividade** | **Complexidade** | **Tempo para início da execução** |
| Atividades tipo Demanda | Baixa | Agendamento com até 48 horas |
| Média |
| Alta |

Tabela 5 – Prazos para início do atendimento das atividades do tipo incidente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Atividade do tipo Incidente** | | | |
| **Criticidade** | **Característica** | **Remoto** | **Presencial** |
| Alta | Incidente com paralisação do sistema e comprometimento grave de dados, processo ou ambiente | Em até 1 (uma) hora | Em até 4  (quatro) horas |
| Média | Incidente com paralisação do sistema, porém, sem comprometimento de dados, processo ou ambiente | Em até 2 (duas) horas | Em até 6 (seis) horas |
| Baixa | Incidente sem paralização do a  sistema e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente. | Em até 4  (quatro) horas | Em até 8 (oito) horas |

* 1. O tempo é contado a partir do primeiro contato com a CONTRATADA. Os prazos determinados para o início do atendimento técnico, sendo remoto ou no insucesso desse, presencial, deverão atender a tabela 5 (considerar horas uteis).
  2. Nos casos onde a intervenção remota não for efetiva, a licitante deverá deslocar para o PRODEST um técnico com o perfil necessário solicitado para atender ao problema dentro do prazo definido na Tabela 5 – atendimento presencial.

1. **CONDIÇÕES GERAIS**

As condições gerais que envolvem a execução do objeto seguem descritas:

* 1. Para apropriação das atividades e prazos de atendimento deverá ser considerado como horário comercial pela hora de Brasília o período das 8:30h às 18:00h de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
  2. A abertura dos chamados para atendimento técnico deverá ser feita via telefone ou e-mail, além de sistema de Help Desk via Internet com interface WEB. O sistema WEB de Help Desk, deverá permitir o controle, por parte do PRODEST, de todos os chamados e atendimentos realizados, em aberto ou fechados, além de permitir a emissão de relatórios estatísticos que mostrem o tipo de atendimento e quantidade de horas demandadas.
  3. O licitante vencedor deverá dispor de infraestrutura capaz de suportar atendimento remoto e local no PRODEST.
  4. Todos os serviços deverão ser desenvolvidos por técnicos e consultores capacitados e certificados, nos termos do item “Habilitação Técnica”.
  5. A CONTRATADA deverá se responsabilizar em comunicar ao PRODEST sempre que houver novas atualizações de firmware, patches ou correções de bugs nos equipamentos e softwares listados no Contrato, bem como as vantagens e os riscos da execução do referido upgrade antes de proceder a referida atualização e/ou correção, ficando a critério da CONTRATANTE efetuar ou não as atualizações propostas.
  6. Caso o número telefônico a ser utilizado nas aberturas e acompanhamento dos chamados não seja uma chamada local para a cidade de Vitória/ES, a CONTRATADA deverá dispor de um número 0800. O encerramento do chamado será efetuado pelo PRODEST quando da conclusão dos serviços.
  7. As horas técnicas locais deverão ser contadas a partir da chegada do técnico ao PRODEST e o efetivo início dos trabalhos, não sendo contabilizadas: preenchimento de relatório, trabalhos externos ao PRODEST, deslocamentos, almoço, lanche ou qualquer outro procedimento não relacionado diretamente aos serviços.
  8. Para os atendimentos locais atendidos por técnicos da licitante lotados fora do Estado Espírito Santo e com tempo de solução inferior a 8 (oito) horas, a licitante poderá considerar, para efeito de apropriação, o quantitativo de 8 (oito) horas.
  9. A CONTRATADA deverá se comprometer em manter registros escritos dos referidos chamados constando o nome do técnico responsável pelo atendimento e uma descrição resumida do problema.
  10. Para todo atendimento deverá ser feito um relatório detalhado, que será disponibilizado ao PRODEST, no qual conste, no mínimo:
* Data e hora do dia do atendimento;
* Nomes dos responsáveis pelo chamado, pelo atendimento e pela comprovação do restabelecimento de funcionamento, com assinaturas dos dois últimos;
* Descrição da(s) anormalidade(s) observada(s);
* Providências tomadas que dirimiram o problema observado.