



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, QUE ENTRE SI FAZEM O BANESTES S.A.- BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, COMO CONTRATANTE, E A SOCIEDADE EMPRESÁRIA PD CASE INFORMÁTICA LTDA, COMO CONTRATADA, NA FORMA ABAIXO:

O BANESTES S/A - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, Instituição Financeira Múltipla, com sede na Avenida Princesa Isabel, nº 574, Ed. Palas Center, 9º andar, Bl. "B", Vitória, ES, inscrito no CNPJ/MF nº 28.127.603/0001-78, representado neste ato por seus representantes legais que ao final assinam e se identificam, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** ou **BANESTES**, e a **PD CASE INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº.38.519.484/0001-52 com sede Alameda da Serra, 891, SI 708 - Bairro Vila da Serra, CEP.:34.00-000, Nova Lima, MG, representada neste ato por seu representante legal, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, tem justo e contratado o que se contém nas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O objeto do presente instrumento é a Contratação de sociedade empresária especializada em **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, DOCUMENTAÇÃO e SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS**, de acordo com o Edital de Concorrência BANESTES 002/2012 e Anexos I e II partes integrantes e inseparáveis deste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO E PAGAMENTO

O preço unitário do Ponto de Função Ajustado para a realização dos serviços de **Desenvolvimento, Manutenção e Documentação de Sistemas** é de **R\$ 379,00 (trezentos e setenta e nove reais)**, incluindo todas as despesas necessárias para o fornecimento e para a plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração, tributos e todos os encargos (obrigações sociais trabalhistas e previdenciárias, tributos etc), incidentes sobre o fornecimento/serviço.

Parágrafo Primeiro: O preço mensal do serviço de **Sustentação de Sistemas e situações emergenciais** é de **R\$ 160.000,00 (cento e sessenta mil reais)**, incluindo todas as despesas necessárias para o fornecimento e a plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração, tributos e todos os encargos (obrigações sociais trabalhistas e previdenciárias, tributos etc), incidentes sobre o fornecimento/serviço

Parágrafo Segundo: O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, no dia 10 do mês subsequente a prestação dos serviços, **através de Boleto Bancário liquidado na rede Banestes**, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, devidamente assinada e carimbada pela **GESIS - Gerência de Desenvolvimento de Sistemas**, sito na Av. Marechal Campos, nº 90, Ed. Bressan, Bairro de Lourdes, - Vitória - ES, atestando a prestação dos serviços de acordo com o especificado.





Parágrafo Terceiro: O faturamento deverá ser apresentado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data prevista para o pagamento detalhando todos os serviços separadamente.

Parágrafo Quarto: Ocorrendo erro na apresentação da fatura, esta será devolvida à CONTRATADA para retificação, ficando estabelecido que o pagamento será efetuado obedecendo o prazo de 10 (dez) dias após a apresentação da nova fatura devidamente retificada.

Parágrafo Quinto: O fornecedor deverá apresentar, obrigatoriamente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, o Certificado de Regularidade de Situação do FGTS e a Certidão Negativa de Débito para com o INSS. Estes documentos deverão ser apresentados em original, fotocópia autenticada em cartório, ou fotocópia com apresentação do original para serem autenticadas pelo órgão receptor.

Parágrafo Sexto: O não cumprimento do contido no subitem anterior implicará na sustação do pagamento, que só será processado após a apresentação das referidas Certidões, não podendo ser considerado atraso de pagamento e, em consequência, não cabendo ao BANESTES qualquer ônus financeiro (correção, reajuste, atualização, juros, multas, etc.).

CLÁUSULA TERCEIRA DO REAJUSTE

Após o período de 12 (doze) meses, os valores previstos na Cláusula Segunda, poderá ser reajustado através de negociação entre as partes, considerando como limite, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA -IBGE), acumulado no período, ou outro índice que vier a ser estabelecido pelo Governo Federal.

Parágrafo Primeiro: Se em virtude de lei subsequente vier a ser admitida correção de obrigações contratuais em periodicidade inferior à prevista na legislação vigente, as partes desde já, concordam que a correção do valor constante na Cláusula Segunda, Parágrafo Primeiro, passará a ser feita mediante acordo entre as partes;

Parágrafo Segundo: Caso haja mudança na política econômica do Governo Federal, o reajustamento será considerada até aquela data, reajustando-se o preço, no restante do prazo, pelas novas regras que vierem a ser estabelecidas, mediante Termo Aditivo;

Parágrafo Terceiro: O CONTRATANTE terá o direito de, sempre que julgar necessário, efetuar uma comparação dos indicadores de custos e de desempenho dos serviços, por meios próprios ou através de terceiros, levando em consideração o escopo dos serviços, objeto deste contrato, em relação a níveis de serviço e condições praticadas por terceiros em operações semelhantes aos serviços contratados (pesquisa de mercado);

Parágrafo Quarto: Com base nos resultados finais da pesquisa de mercado, a CONTRATADA obriga-se a cooperar com o CONTRATANTE no sentido de investigar as variações, caso existentes, entre o custo e o desempenho dos serviços, objeto deste contrato, tomando, caso necessário, as devidas providências com vistas a torná-los compatíveis. Caso os preços praticados pelo mercado se tornem inferiores aos contratados, para serviços e condições similares, novos preços deverão ser negociados;





Parágrafo Quinto: A vigência dos novos preços, não superiores aos de mercado, previstos no Parágrafo Quarto, será retroativa ao início das negociações, observando um período mínimo de 12 (doze) meses entre cada negociação;

Parágrafo Sexto: Caso a CONTRATADA não efetue os ajustes citados no Parágrafo Quarto, então o CONTRATANTE poderá rescindir, total ou parcialmente, o presente contrato, sem qualquer obrigação adicional perante a CONTRATADA;

Parágrafo Sétimo: Nas revisões de preço, a CONTRATADA deverá apresentar, além de sua cotação para continuidade da prestação de serviços, objeto deste contrato, uma proposta de preços para atendimento a todos os serviços constantes das especificações deste instrumento.

CLÁUSULA QUARTA: SITUAÇÕES EMERGENCIAIS

O atendimento a situações emergenciais de segunda feira a domingo, no horário de 0:00 às 24:00 horas (7x24), está previsto no Serviço de Sustentação.

CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Para consecução dos objetivos previstos neste contrato, a CONTRATADA, além das obrigações definidas em outras cláusulas do presente instrumento, no Edital de Concorrência n.º 002/2012, ou estabelecidas em lei, se obriga a:

- a) Prestar os serviços definidos nos Anexos do edital e neste instrumento contratual;
- b) Responsabilizar-se pela integral prestação de serviços, inclusive no que se referir a inobservância da legislação em vigor;
- c) Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os vícios resultantes da má execução dos serviços objeto deste contrato;
- d) Arcar com todos os ônus necessários à completa prestação dos serviços objeto deste contrato, inclusive no que se referir a seleção e treinamento dos recursos humanos necessários ao seu desenvolvimento;
- e) Responder civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, pelos funcionários alocados para a prestação dos serviços objeto deste contrato;
- f) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE na execução dos serviços contratados;
- g) Efetuar os pagamentos de todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam direta ou indiretamente sobre este contrato ou seu objeto, ficando, desde logo, convencionado que o CONTRATANTE poderá descontar de qualquer crédito da CONTRATADA a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza, que porventura venha a efetuar por imposição legal, podendo também, o CONTRATANTE exigir, se e quando necessário, a apresentação dos respectivos comprovantes de quitação dos períodos anteriores;




VILMA

- h) Atendimento às solicitações do BANESTES, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos.
- i) Prestação dos serviços com pessoal adequadamente capacitado em locais e instalações determinadas pelo BANESTES.
- j) Manutenção, durante a vigência do contrato, de todas as condições de habilitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis, junto ao BANESTES.
- k) Participação, através de representante legal com poderes para decidir em nome da empresa, em todas as reuniões e atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham ser convocadas pelo BANESTES.
- l) Cumprimento rigoroso de todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas.
- m) Manter o mais completo e absoluto sigilo, para os jurídicos e legais efeitos, devendo guardar, por si, seus empregados e/ou prepostos, em relação às informações, documentos de qualquer natureza e tecnologia que, em razão deste instrumento, lhe sejam exibidos, manuseados ou por qualquer outra forma ou modo, venham a tomar conhecimento, ficando, portanto, responsáveis por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem perda das responsabilidades civis e criminais.
- n) Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do serviço de sustentação de sistemas do CONTRATANTE, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza, sob pena de aplicação das sanções administrativas e legais cabíveis a Contratada.

CLÁUSULA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Caberá ao CONTRATANTE alocar os recursos necessários aos pagamentos correspondentes, bem como:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- b) Fornecer a CONTRATADA todas as informações que esta necessitar para poder cumprir adequadamente o presente contrato;
- c) Quando identificado pela CONTRATANTE a necessidade de realização de serviços dentro de suas dependências, esta deverá fornecer a CONTRATADA condições adequadas para execução dos mesmos;
- d) Efetuar o pagamento da nota fiscal/fatura apresentada pela CONTRATADA, conforme o prazo e as condições estabelecidos no presente instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA NOVAÇÃO OU TOLERÂNCIA



A tolerância de uma parte para com a outra quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste contrato não implicará novação ou renúncia de direito. A parte tolerante poderá exigir da outra o fiel e cabal cumprimento deste Contrato a qualquer tempo.

CLÁUSULA OITAVA: DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

A CONTRATADA não poderá ceder, alienar, dar em garantia, transferir ou gravar de ônus, no todo ou em parte, o objeto do presente instrumento, bem como créditos decorrentes deste Contrato, salvo com prévia e expressa autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA, todavia, por sua conta e risco, poderá contratar com terceiros a prestação de alguns serviços necessários ao cumprimento deste Contrato, mediante prévia e expressa autorização do CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA, como única responsável pelo fiel cumprimento dos serviços perante o CONTRATANTE, bem como pelo sigilo e confidencialidade das informações cadastrais dos titulares e ótuas que lhe tenham sido repassadas pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros quaisquer informações sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA: DO PRAZO

O prazo de duração do presente contrato será de 60 (sessenta) meses, a contar de 15/01/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA: DOS MOTIVOS PARA RESCISÃO DO CONTRATO

O BANESTES poderá considerar rescindido o Contrato, garantida prévia defesa, ocorrendo quaisquer das hipóteses previstas em lei, tais como:

- I. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera Jurídica a que está subordinado o CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;
- II. A supressão, por parte do CONTRATANTE, acarretando modificação do valor inicial do Contrato, além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei 8.666/93;
- III. Descumprimento do disposto no inciso V do artigo 27 da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, e ainda, se a CONTRATADA:
 - a) Realizar a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
 - b) Tiver sua falência decretada;





- c) Dissolver a sociedade;
- IV. Deixar de cumprir regularmente quaisquer das cláusulas do presente instrumento;
- V. Deixar de atender as determinações regulares do responsável do CONTRATANTE pelo acompanhamento e fiscalização da execução do presente Contrato, assim como as de seus superiores;
- VI. Alterar sua finalidade social ou a sua estrutura, de forma que, a juízo do CONTRATANTE venha a prejudicar a execução do presente Contrato;
- VII. Agir com imperícia, negligência, imprudência ou desídia na prestação dos serviços ou no fornecimento de informações ao CONTRATANTE;
- VIII. Promover o atraso injustificado no início da prestação dos serviços ou a lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços, nos prazos estipulados;
- IX. Promover a paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
- X. Cometer reiteradamente faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei 8.666/93;
- XI. Tiver fornecido declarações, certificados, atestados, certidões ou quaisquer outras informações falsas, imprecisas ou incorretas durante o processo;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA RESCISÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ainda ser rescindido pelo CONTRATANTE, a qualquer momento, mediante aviso por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, sem que isto implique no direito de indenização de uma parte a outra, ou:

- I. Determinada por ato unilateral da CONTRATANTE;
- II. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE;
- III. Judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Primeiro: A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

Parágrafo Segundo: Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da CONTRATADA, nas hipóteses do § 2.º do art. 79 da Lei 8.666/93, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados.

Parágrafo Terceiro: O BANESTES também poderá considerar rescindido o contrato, garantida prévia defesa, quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da sua execução e/ou quando for promovida a supressão dos serviços





por parte do CONTRATANTE, acarretando modificação do valor inicial do contrato, além do limite permitido no § 1º do Artigo 65 da Lei 8666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS PENALIDADES

A Contratada, pelo atraso no início da prestação dos serviços objeto deste Pregão, será notificada pelo BANESTES, sendo-lhe garantida prévia defesa. Caso as razões alegadas forem julgadas improcedentes, o BANESTES sujeitará à licitante vencedora a multa de 1% (um por cento) do valor do contrato por dia de atraso, limitado ao total de 10% (dez por cento), quando, então, será rescindido o contrato.

Parágrafo Primeiro: Pela inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA será notificada pelo CONTRATANTE, sendo-lhe garantida prévia defesa. Caso as razões alegadas forem julgadas improcedentes, o CONTRATANTE aplicará à CONTRATADA, as seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor global anual do contrato;
- III. Suspensão de participação em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o CONTRATANTE e com as demais sociedades empresárias que compõem o Sistema Financeiro BANESTES, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que as licitantes ressarcirem o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

Parágrafo Segundo: A(s) multa(s) prevista(s) nesta cláusula será(ão) compensada(s), de imediato, nos pagamentos ou cobrada(s) judicialmente, se for o caso;

Parágrafo Terceiro: A sanção estabelecida no inciso "d" é de competência exclusiva da Secretaria de Estado da Fazenda, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

Parágrafo Quarto: Na hipótese de não correção pela CONTRATADA de anormalidades verificadas pela fiscalização, o CONTRATANTE descontará do pagamento devido a importância correspondente àqueles serviços, cuja execução providenciará.

Parágrafo Quinto: A suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida.

Parágrafo Sexto: A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com o CONTRATANTE será em função da natureza e gravidade da falta cometida, de faltas e penalidades anteriormente aplicadas, ou em caso de reincidência.





Parágrafo Sétimo: Sem prejuízo da aplicação ao inadimplente das sanções que lhe couberem, o CONTRATANTE recorrerá às garantias porventura constituídas, a fim de ressarcir-se dos prejuízos que lhe tenha acarretado a CONTRATADA, podendo ainda reter créditos decorrentes do Contrato e promover a cobrança judicial, ou extrajudicial, por perdas e danos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO DO INS.

Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas anteriormente será exigido Nível de Serviço (INS) constante no Item 3.11 do Anexo II deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: LOCAIS E HORÁRIOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Parágrafo Primeiro: O Serviço de Sustentação de Sistemas, objeto deste instrumento, quando executados nas dependências da CONTRATANTE, face as necessidades, deverão ser realizados de segunda-feira a domingo de 00:00 horas as 24:00 horas.

Parágrafo Segundo: O demais serviços, objeto deste instrumento, quando executados nas dependências da CONTRATANTE, face as necessidades, deverão ser realizados de segunda-feira a sexta-feira, ordinariamente de 08:00 as 20:00 e extraordinariamente de segunda-feira a domingo de 00:00 horas as 24:00 horas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA FISCALIZAÇÃO

O CONTRATANTE efetuará, sob sua exclusiva competência e responsabilidade, a fiscalização da execução dos serviços objeto deste Contrato, cabendo verificar, se no seu desenvolvimento, está o mesmo sendo cumprido, bem como autorizar os pagamentos, assim como participar de todos os atos que se fizerem necessários para o seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO SIGILO

A CONTRATADA se obriga a fazer com que seus empregados, representantes, sócios e empregados envolvidos ou não com a prestação dos serviços ora contratados, mantenham o mais rigoroso e absoluto sigilo de todos e quaisquer dados e informações, presentes, futuros ou passados, de qualquer natureza, sejam da CONTRATANTE, de seus representantes, seus empregados, sobre todos os assuntos e documentos reservados da CONTRATANTE que porventura tenham acesso ou conhecimento em razão desta contratação, bem como a não comunicar, revelar, copiar ou utilizar as informações e documentos a que tiverem acesso direto ou indireto, com exceção àqueles que se fizerem necessários ao sistema, condição essa que deverá perdurar inclusive após a cessação da prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA NOVAÇÃO OU TOLERÂNCIA

A tolerância de uma parte para com a outra quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste Contrato não implicará novação ou renúncia de direito. A parte tolerante poderá exigir da outra o fiel e cabal cumprimento deste Contrato a qualquer tempo.




VILMA





CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A CONTRATADA cederá ao BANESTES, nos termos do artigo 111, da Lei n. 8.666/93, c/c o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos gerados relativos ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver prévia autorização por escrito do BANESTES.

Parágrafo Único: Nos casos omissos, aplicar-se-ão ao presente contrato as disposições da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A CONTRATADA se compromete a prestar ao CONTRATANTE, durante o prazo de 60 (sessenta) dias após a conclusão dos trabalhos ora contratados, esclarecimentos e informações adicionais indispensáveis ao entendimento conclusivo dos serviços realizados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DO CONTATO COM A OUVIDORIA

Informamos que os contatos com a **OUVIDORIA GERAL** do **BANESTES**, quando necessários dar-se-ão, pelo número de telefone **0800-7270030** ou pelo e-mail: **ouvidoriageral@banestes.com.br**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Ficam fazendo parte integrante do presente contrato, para todos os fins e efeitos de direito, o Edital de Concorrência n.º 002/2012 e seus Anexos, de pleno e integral conhecimento das partes contratantes, bem como as propostas técnica e comercial apresentadas pela CONTRATADA, datadas de 19/07/2012.

Nos casos omissos, aplicar-se-ão ao presente contrato, no que couber, as disposições da Lei n.º 8.666/93, com suas alterações posteriores.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DO FORO

As partes elegem, de comum acordo, o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, como competente para dirimir todas as dúvidas ou questões que se originem deste contrato renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.





E, por assim terem ajustado as partes contratantes, depois de sua leitura, na presença das testemunhas abaixo, assinam as 02 (duas) vias de igual teor deste contrato, obrigando-se por si e por seus sucessores, a cumpri-lo fielmente em todos os seus termos.

Vitória - ES, 30 de NOVEMBRO de 2012

CONTRATANTE

BANESTES S/A - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

BRUNO PESSANHA NEGRIS
Diretor Presidente
CPF: 757.020.297-04

BRUNO CURTY VIVAS
Diretor Jurídico e Administrativo
CPF: 034.846.077-50

CONTRATADA

2 NOTAS

PD CASE INFORMÁTICA LTDA

NILO SERGIO DE SOUZA SIQUEIRA
Sócio- Diretor
CPF: 760.635.696-34

TESTEMUNHAS:

ASS:

NOME: **Gláucia MACIEL MUNIZ HOLANDA**

CPF: **252 109 393 -91**

ASS:

NOME: **VILMA GASPAR PEDERSEN**

CPF: **794.112.317-72**

2 Tabelionato de Notas - Carolinal F. Sanchez Bianchi Tabead - MG 030, 8625 | Loja 153 - Vale do Sereno | Nova Lima | MG Fone: (31) 3259-4839 | 3254-8061

Reconheço por Semelhança a (s) firma (s) abaixo:
 NILO SERGIO DE SOUZA SIQUEIRA
 Nova Lima, 30/11/2012 16:01:59 16941
 Em testemunho da verdade.

FATIMA AUXILIADORA OLIVEIRA SILVA
 FATIM
 Empl.:R\$3,25 Recivil:R\$0,19 TFC:R\$1,07 Total:R\$4,51



TERMO DE RESPONSABILIDADE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Instrumento:

O **BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – BANESTES S.A.**, Instituição Financeira Múltipla, com sede na Avenida Princesa Isabel, nº 574, Ed. Palas Center, Bloco “B”, 9º andar, Centro, Vitória, ES, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 28.127.603/0001-78, representado neste ato por seus Diretores que ao final assinam e se identificam, doravante denominado simplesmente **BANCO** ou **CONTRATANTE** e a Empresa **PD CASE INFORMÁTICA LTDA**, com sede Alameda da Serra, 891, Sl 708 - Bairro Vila da Serra, CEP.:34.00-000, Nova Lima, MG, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 38.519.484/0001-52, representada neste ato por seu representante legal doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, tem justo e acordado o seguinte:

1 DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

- 1.1 Para os fins do presente Termo, são consideradas “Informações Confidenciais” os documentos e informações transmitidos pelo **BANESTES** e recebidos pela **CONTRATADA**, por seus diretores, sócios, administradores, empregados, prepostos ou agentes, compreendendo os documentos, Projetos, Demonstrações Contábeis e Financeiras, Atas de Reunião, Relatórios de Auditoria e Avaliação Patrimonial, Relatórios ou Pareceres Gerenciais, Organizacionais e Técnicos, ou não, bancos de dados, metodologias e quaisquer outros esclarecimentos escritos ou divulgados, seja por meio impresso, eletrônico ou verbal, sob o poder e propriedade do **BANESTES**;
- 1.2 A **CONTRATADA** assume a obrigação de manter as “Informações Confidenciais” em absoluto sigilo, não podendo divulgá-las ou transferi-las a terceiros, sob qualquer forma, bem como não fazer qualquer uso das mesmas para fins diversos daqueles previstos no **Contrato nº 192-9/2012**. O acesso a essas informações é baseado na confiança e no estrito cumprimento dos preceitos éticos e legais aplicáveis às atividades do **BANESTES**, estando ainda, muitas vezes, regulado por compromissos formalmente assumidos com clientes e terceiros, envolvendo, em todos os casos, riscos financeiros e de imagem incalculáveis;
- 1.3 A **CONTRATADA** fica também responsável perante o **BANESTES** pelo sigilo das

- 1.4 O BANESTES não admitirá, em hipótese alguma, por parte da CONTRATADA qualquer divulgação das informações confidenciais, seja ela por parte de seus empregados, fornecedores ou prestadores de serviços. Aqueles que forem identificados como responsáveis pela divulgação serão processados nas esferas cível e criminal, na extensão dos danos direta ou indiretamente causados ao BANESTES, seus clientes, parceiros e terceiros, inclusive por lucros cessantes, mesmo que a divulgação das informações confidenciais ocorra após a rescisão do Contrato de trabalho ou Contrato de prestação de serviços do(s) envolvido(s).
- 1.5 Para fins desta Cláusula, não serão consideradas "Informações Confidenciais" as que:
- a) já estejam à disposição do público no momento da assinatura do presente Termo;
 - b) venham a tornar-se disponíveis ao público por ato do **BANESTES** ou do Estado de Espírito Santo, e não decorrente de ação da **CONTRATADA**, seus empregados, agentes ou prepostos; e
 - c) já fossem de conhecimento da **CONTRATADA**, comprovado por registros formais escritos em posse das mesmas, no momento em que as "Informações Confidenciais" foram recebidas do **BANESTES**.

2 DAS PROIBIÇÕES

Fica expressamente proibido a **CONTRATADA**, seus empregados, agentes ou prepostos:

- 2.1 utilizar informações dos dados confidenciais em seu próprio benefício ou de terceiros;
- 2.2 divulgar quaisquer informações relativas aos dados confidenciais, incluindo seus clientes ou terceiros;
- 2.3 divulgar quaisquer informações referentes aos projetos de informática, equipamentos, sistemas operacionais, softwares, projetos de infra-estrutura, sistemas de controles e outros, por serem a propriedade do BANESTES;
- 2.4 falar em nome do BANESTES sem a aquiescência expressa da administração do BANESTES;
- 2.5 divulgar quaisquer informações disponíveis através da documentação dos Projetos de Sistemas e/ou Infra-estrutura, suas estratégias, processos, entre outros, sem a devida autorização;
- 2.6 reproduzir no todo ou em parte, documentos, softwares ou qualquer outra informação, para uso próprio ou de terceiros, seja dentro ou fora do estabelecimento de trabalho;
- 2.7 fazer transitar por qualquer meio, quaisquer informações que não sejam de domínio público, sem consentimento da administração do BANESTES ou fora dos procedimentos estabelecidos pelo BANESTES.



3 DO DEVER DE INDENIZAR

- 3.1 A violação, pela CONTRATADA, seus diretores, sócios, administradores, empregados, agentes ou prepostos, das obrigações de sigilo e não divulgação prevista neste Termo, sujeitará a desqualificação da parte infratora para licitar junto ao Estado do Espírito Santo, inclusive entidades da Administração Indireta, pelo prazo de 02 (dois) anos, e ao pagamento de multa, conforme Cláusula Décima Segunda do Contrato nº 0192-9/2012, celebrado entre as partes, na data de 13/01/2013, sem prejuízo do BANESTES demandar pela indenização por perdas e danos e da adoção, como parte diretamente prejudicada, das medidas judiciais e extrajudiciais que entender cabíveis, bem como da aplicação das demais penalidades previstas no Contrato.

4 DA VIGÊNCIA

- 4.1 As obrigações de confidencialidade aqui assumidas pelas partes vigorarão por prazo indeterminado ou até que tais informações venham a se tornar de domínio público.

5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 5.1 As disposições do presente Termo não implicam em qualquer licença a CONTRATADA de direitos de utilização e/ou exploração de marcas ou outros bens de propriedade do BANESTES.

6 DA INCOMUNICABILIDADE

- 6.1 Na hipótese de qualquer cláusula ou disposição deste Termo ser declarada nula ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará quaisquer outras cláusulas ou disposições aqui contidas, as quais permanecerão em pleno vigor e efeito, desde que o seu objeto não tenha sido alterado ou prejudicado.

7 DAS NOTIFICAÇÕES

- 7.1 Todas as notificações pertinentes a este Termo deverão ser tratadas nos seguintes endereços:

I – BANESTES S.A. - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

End. Av. Princesa Isabel, 574, Ed. Palas Center, 10º andar, Bloco A, Centro
Tel.: (27) 3383.1480 Fax: (27) 3383.1275
A/C: Carlomar Silva Gomes de Almeida – Gerente de Segurança - GESEG
E-mail: carlomaralmeida@banestes.com.br

II – PD CASE INFORMÁTICA LTDA

Rua com sede Alameda da Serra, 891, Sl 708 - Bairro Vila da Serra, CEP.:34.00-000, Nova Lima, MG
Tel.: 031-3505-1940 – (027) 3026-3043
A/C: Nilo Sérgio de Souza Siqueira
e-mail: licitações@pdcase.com.br



8 DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE



- 8.1. Os subscritores do presente Termo asseveram e garantem que possuem plenos poderes de representação das partes constantes no Preâmbulo deste Termo para, em nome delas, assinar o presente Termo de Confidencialidade.
- 8.2. Caso alguns dos subscritores do presente Acordo não possuam os poderes previstos na cláusula 8.1. acima, responderá pelas sanções e indenizações previstas na cláusula 3.1

9. DO FORO

- 9.1. As partes elegem, de comum acordo, o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, como competente para dirimir todas as dúvidas e controvérsias oriundas da interpretação ou da execução do presente instrumento ou a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado, entretanto, ao CONTRATANTE, se lhe convier, optar pelo foro do domicílio da CONTRATADA.

E, por terem assim ajustado as partes contratantes, depois de sua leitura, na presença das testemunhas abaixo, assinam as 02 (duas) vias de igual teor deste instrumento, obrigando-se por si e por seus sucessores, a cumpri-lo fielmente em todos os seus termos.

Vitória – ES, 30 de *NOVEMBRO* de 2012

CONTRATANTE**BANESTES S/A – BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**
BRUNO PESSANHA NEGRIS
Diretor Presidente
CPF: 757.020.297-04
BRUNO CURTY VIVAS
Diretor Jurídico e Administrativo
CPF: 034.846.077-50**CONTRATADA****PD CASE INFORMÁTICA LTDA**
NILO SÉRGIO DE SOUZA SIQUEIRA
Sócio- Diretor
CPF: 760.635.696-34**TESTEMUNHAS:**ASS: ASS: NOME: *Elizimar Maciel Moura Holanda*
CPF: *252.109393-91*NOME: *VILMA CASPARI PEDERSEN*
CPF: *454.112.317-72*


CT_192-9-2012

Página 14

VILMA

2 Tabelionato de Notas — Carolina F. Sanchez Bianchi tabelada MG 030. 8625 | Loja 12 B Vale do Sereno | Nova Lima | MG Fone: (31) 3259-4839 | 3234-6088

Reconhecido por Semelhança a (s) firma (s) abaixo:
NILO SÉRGIO DE SOUZA SIQUEIRA
Nova Lima, 30/11/2012 16:02:21 23544
Em testemunho da verdade:
FATIMA AUXILIADORA (S) SIQUEIRA SILVA
Emol.:R\$3,25 Recivil:R\$0,19 TFC:R\$1,07 Total:R\$4,51



1. Objeto

Contratação de empresa de prestação de serviços de informática para execução de Serviços de Desenvolvimento, Manutenção, Documentação e Sustentação de Sistemas.

2. Lista representativa dos sistemas atuais, objeto de Manutenção e Sustentação

Esta lista é representativa e deve ser usada para dimensionamento dos serviços a serem realizados, podendo sofrer alterações durante a vigência do CONTRATO de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

Cod. Sistema	Nome Macro sistema	Descrição
--------------	--------------------	-----------

CR	BANSEG - Cálculo Rápido de Automóveis	Windows - Delphi - Arquivos BIN
CR	BANSEG - Cálculo Rápido Residencial	Windows - Delphi - SQL Server
CRD	Segurança de Crédito	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
CRR	Crédito Rural	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
CTR	BANSEG - Contratos	Windows - PowerBuilder - SQL Server
DAA	Poupança	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII SOLARIS UNIX - Cobol - ORACLE
DAC	Arrecadação	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCA	Débitos Automáticos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCH	CCF- Cheque sem fundo	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCO	Conta Corrente - Cheque Especial - Depósitos à vista	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCP	Banescap	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCS	SIAFEM	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCT	Controle de Talonários	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DCV	Previdencia Banestes	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DDC	Depósito em Consignação	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DDJ	Depósito Judicial	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DIN	Conta Investimento	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DPI	Autorizador de pagamentos SIP e INSS	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DPP	Campanha Premiada	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
DSO	Controle de Bônus do Programa Fidelidade	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
EBA	Seguro de Vida do Estipulante Banestes Clube	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
EMI	BANSEG - Sistema de Emissões	Windows - PowerBuilder - SQL Server
EST	BANSEG - Estatísticas	Windows - PowerBuilder - SQL Server
EXT	Extrato	SOLARIS UNIX - C/Cobol - ORACLE
FAC	Fechamento Automático da Compensação	Windows 95 - Access
FCB	Sistema Genérico de Contabilização	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
FCI	Conciliação Contas Internas	Windows - VB - Access
FCU	Compulsório	SOLARIS UNIX - Java e C com shell script - ORACLE
FCX	Contabilidade	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
FDS	FDS - Devedores do Bacen - Credores do BACEN	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
FGR		
FIO	FIO - Centralizador de IOF	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
FLX	BANSEG - Fluxo	Windows - PowerBuilder - SQL Server
FOC	FOC - Resolução 2957	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
FPC	Custos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GAP	GAP	Windows 95 - Power Builder - Sybase
GBG	Base de Garantias	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GBP	BUP - Base única de Produtos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GBR	Base de Restrições	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GCA	Abertura de Contas	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
G-CARD	BANESCARD	Web - Java - ORACLE Windows - Java/Delphi - ORACLE
GCB	Base Geral	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII






		SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
GCC	CDC Eletrônico	Windows / WEB
GCM/GCE	Sistema Emissor de Cartões	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GCM	Sistema Emissor de Cartões	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
GCO	Base de Classificações das Operações de Créditos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GCS	Credit Scoring	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GCT	Tabela de Localidades	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GDA	Despesas Administrativas	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GDB	Base informal de clientes	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GDI	Demonstrativo de IR	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GFN	BANSEG - Gestão Financeira	Windows - PowerBuilder - SQL Server
GGA	Auditoria da Concessão de Crédito	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GGC	Gestão de Crédito	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GGE	Gestão de Crédito em Canais Eletrônicos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GGR	Gerente de Relacionamento	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GID	GID - Base de Investimentos e Depósitos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GIL	Base de Informações Legais	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
GIN	Índices Financeiros	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GMP	Análise Estabilidade Populacional	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
GMS	Monitoramento Escoragem	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
GNRE	Guia de Recolhimento	Windows - VB - Access
GOT	Tabela de Dependência	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
GRC	BANSEG - Gerencial	Windows - PowerBuilder - SQL Server
HML	BANSEG - Homologação/Acesso/Versão	Windows - Delphi - SQL Server
HXX	Recursos Humanos	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
IBS	Senhas	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII SOLARIS UNIX - C/Cobol - ORACLE
IEC	Emissor de Correspondências	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
ILW	Portal de Negócios	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
INT	Banesfacil Net Banking	Windows 2000 - Web - Java
IOF	FITOTECA	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
ITA	ITA	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
KCB	Sistema de Cobrança Bancária	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
LNC	Sistema de Avaliação de LOG de Automação	Windows - Delphi - ORACLE
LOG	Movimento Agências/COB/CBA	SCO UNIX/LINUX - COBOL - C-ISAM/VB-ISAM SOLARIS UNIX - C/Cobol - ORACLE
MCE	Controle de Estoque	Windows - Power Builder - Sybase
MCP	Sistema de Contratos e Pagamentos	Windows - Power Builder - Sybase
MCT	Consultas telefone	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
MLC	Controle de Licitações	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
MPB	INSS - Pagamento de Benefícios	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
MPJ	Banco de Pareceres	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
MAS	Segurança de Arrecadação	SOLARIS UNIX - Java - ORACLE
MSW	Sisjur Web	Windows - Java e Delphi - ORACLE
MTO	Monitoramento Auto-Atendimento - Help Desk	Windows - VB - SQL Server
MUT	Crédito Imobiliário	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII



NEGOV	Negócios com o Governo	Windows 95 – Access
ODT	Dólar Turismo	Unisys MCP - MSA INFOR SADS – DMSII
POR/SRV	BANSEG – Operações e Serviços	Windows - PowerBuilder - SQL Server
OUVIV	Ouvidoria	Windows - VB – Access
PCR	Sistema de Controle de Risco	Web - Java – Delphi
PGF	Pagamento Fornecedor Órgão Público	Windows - VB – Access
PND	BANSEG – Controle de Pendências	Windows - PowerBuilder - SQL Server
PPO	Planejamento Orçamentário	SOLARIS UNIX - Java – ORACLE
RAA	Automação Bancária – RAA	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII
RAT	Autorizadores Via Sensibilização	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII SOLARIS UNIX – Cobol – C – ORACLE
RBK	TEF – Gerencial	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII SOLARIS UNIX C – ORACLE
RCB	Correspondente Bancário	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII SOLARIS UNIX – Java – ORACLE SOLARIS UNIX – Cobol e C – ORACLE
RCM	Compensação – RCM	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII
RCO	Autorizador de Correspondente não Bancário - CBB	Windows – Java/Delphi – ORACLE
REE	Extratos – REE	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII SOLARIS UNIX – Cobol - ORACLE
RES	Estatísticas da Automação	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII
RKB	Autorizador Banescard – Débito	SOLARIS UNIX - C – ORACLE
RPB	Integrador RPB e Legados	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII SOLARIS UNIX - C – ORACLE
RST	BANSEG - Reserva Técnica	Windows – PowerBuilder - SQL Server
RTO	Monitoramento de Auto-Atendimento	SOLARIS UNIX - C – ORACLE SCO UNIX/LINUX – C++ - C-ISAM/VB-ISAM
RTS	Controle de Tesouraria da Rede de Agências	Unisys MCP – MSA INFOR SADS – DMSII
RVA	Autorizador Rede Verde Amarela	Unisys MCP – MSA INFOR SADS - DMSII
RVE	Autorizador Visa Electron	Unisys MCP – MSA INFOR SADS - DMSII
SAC	Serviço Apoio ao Cliente	Windows - VB – Access
SCL	Crédito em Liquidação e Prejuízo	Windows – PowerBuilder - Sybase
SCS	Base Corporativa PowerBuilder	Windows - Power Builder - Sybase
SEGSFB	SEGPROGS	Unisys MCP – MSA INFOR SADS - DMSII
SGA	Sistema Gerencial de Automação Bancária	Windows – Delphi – ORACLE
SICOM	Interface com Crédito Imobiliário	Web
SIMAK	Controle da gerência de marketing	Windows - VB – Access
SISJUR	Controle da Área Jurídica	Windows – Oracle - Delphi
SJUD	Base de Solicitações Judiciais	Windows 95 – Lotus
SLC	BANSEG - Solicitações	Windows - Delphi - SQL Server
SLV	BANSEG - Sistema de Salvados e Emissão de Nota Fiscal	Windows - PowerBuilder - SQL Server
SNT	BANSEG - Sinistro	Windows - PowerBuilder - SQL Server
TCB	Autorizador TECBAN	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
TEF	TEF	SOLARIS UNIX - Cobol – C - ORACLE
TOL	Tesouraria On Line - TOL	Unisys MCP - MSA INFOR SADS - DMSII
VER	BANSEG - Controle de Versão	Windows - Delphi - SQL Server
VGBL	BANSEG – VGBL	Windows – Delphi – SQL Server



WEB	BANSEG - Aplicativo WEB	Windows – Java/PowerBuilder - SQL Server
YAC	Demais sistemas administrativos	Windows - VB - Access

Tabela 1 - Sistemas X Ambientes Tecnológicos

3. Detalhamento / Definições / Critérios

3.1. Fluxo

O modelo de gestão de sistemas do BANESTES contempla o **Processo de Gerenciamento de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – PGDMS** que incorpora as fases de **Ativação, Concepção, Implementação (Modelagem, Construção), Homologação/Implantação** e utiliza métodos customizados/adaptados para o gerenciamento e implementação de **SERVIÇOS DE TI**.

O processo é aderente aos paradigmas de desenvolvimento de software do mercado, como a Análise Orientada a Objeto e Análise Estruturada de Sistemas.

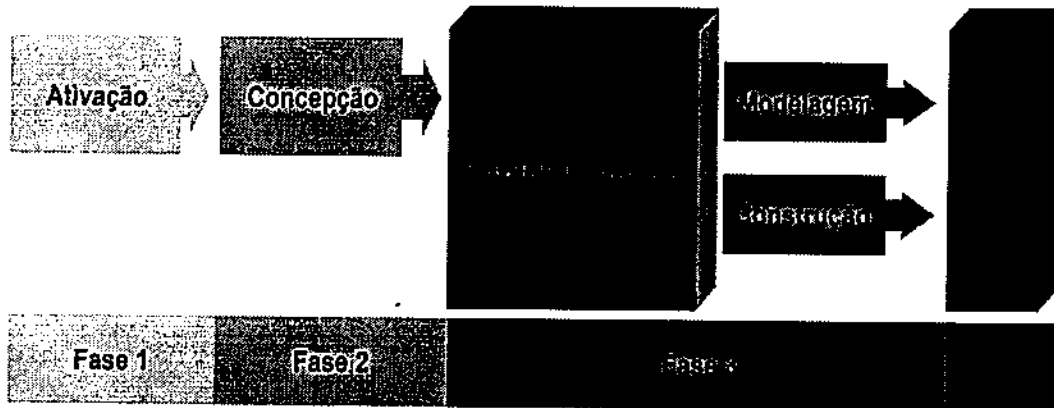


Diagrama 1 – Fluxo do PGDMS – Processo de Gerenciamento de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

3.2. Tipo de Serviços de TI a serem contratados

O processo **PGDMS – Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas** possibilita a contratação de vários tipos de Serviços de TI, descritos abaixo, que serão estruturados contendo em seu escopo fases que poderão ser selecionadas de acordo com os objetivos e necessidades da CONTRATANTE.

3.2.1. Serviço de Desenvolvimento de Sistema

A CONTRATADA deverá desenvolver novo sistema informatizado a partir da solicitação da CONTRATANTE.

3.2.2. Serviço de Manutenção de Sistema





A CONTRATADA deverá manter e criar funções em sistemas existentes com o objetivo de implementação de melhorias ou adaptações, a partir da solicitação da CONTRATANTE e classificadas conforme abaixo:

- **Manutenção Adaptativa** - Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades de negócio.
- **Manutenção Evolutiva** - Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio. A correção de erros nos sistemas que tenham sido gerados por intervenções anteriores à entrega do sistema para manutenção da CONTRATADA, será considerada *Manutenção Evolutiva*, ou seja, a CONTRATADA será remunerada pelo serviço.
- **Manutenção Perfectiva** - Corresponde às adequações da aplicação à necessidade de melhorias, sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário. A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de performance, manutenibilidade e usabilidade da aplicação.

3.2.3. Serviço de Levantamento de Sistema

A CONTRATADA deverá levantar e documentar os requisitos funcionais e não funcionais para um novo sistema informatizado a partir da solicitação da CONTRATANTE.

3.2.4. Serviço de Especificação de Sistema

A CONTRATADA deverá fazer a especificação funcional e não funcional de um sistema informatizado a partir da solicitação da CONTRATANTE.

Para a contratação desse tipo de Serviço a CONTRATANTE deverá providenciar os artefatos da fase de Ativação, previstos na Tabela 3 – Documentações/Produtos X Tipo de Serviço X Fase do PGDMS.

3.2.5. Serviço de Levantamento e Especificação de Sistema

A CONTRATADA deverá realizar os serviços de “Levantamento de Sistema” e “Especificação de Sistema”, para sistema informatizado a partir da solicitação da CONTRATANTE.

3.2.6. Serviço de Fábrica de Sistema

A CONTRATADA deverá fazer a implementação e implantação de um sistema informatizado a partir da solicitação da CONTRATANTE.



Para a contratação desse tipo de Serviço a CONTRATANTE deverá providenciar os artefatos das fases de Ativação e Concepção, previstos na Tabela 3 – Documentações/Produtos X Tipo de Serviço X Fase do PGDMS.

3.2.7. Serviço de Documentação de Sistema

A CONTRATADA deverá providenciar os artefatos da fase de **Concepção** e da subfase de **Modelagem** da fase de **Implementação**, para documentar um sistema já existente, previstos na Tabela 3 – Documentações/Produtos X Tipo de Serviço X Fase do PGDMS.

3.2.8. Serviço de Sustentação de Sistema

As atividades a serem executadas pela CONTRATADA como Serviço de Sustentação de Sistema, no âmbito do **Suporte Técnico e Suporte Operacional/Funcional**, presencialmente ou por atendimento telefônico, de forma a garantir o rigor da segurança da informação no ambiente de produção, incluem as seguintes:

a) Suporte Técnico

a.1) Detecção, diagnóstico/análise e remoção/correção de erros ou falhas ocorridas que impeçam o funcionamento do sistema sob a sua responsabilidade, tais como cancelamento de programa, demora no processamento, parada de rotinas, resultados inesperados no processamento e quaisquer defeitos ou deficiências;

a.2) Implementação e implantação em produção de todas as intervenções necessárias para atender ao item "a.1" e manter o sistema sob a sua responsabilidade e todos os componentes relacionados funcionando através de ações pró-ativas e/ou reativas;

a.3) Intervenções na base de dados, que sejam necessárias para reestabelecimento da consistência dos dados após a ocorrência de qualquer tipo de problema/falha que tenha causado sua inconsistência.

b) Suporte Operacional/Funcional

b.1) Receber e responder prontamente aos chamados referentes aos sistemas, avaliando ou participando de reuniões para avaliar e identificar causas e soluções para os problemas operacionais ou funcionais dos sistemas restabelecendo sua operacionalidade;

b.2) Esclarecer dúvidas, orientar, acompanhar a utilização e o funcionamento dos sistemas;

b.3) Gerar informações pontuais como arquivos e relatórios que não serão incorporados às funcionalidades da aplicação e da baseline do sistema;

b.4) Intervenções na base de dados, em decorrência da parametrização inadequada por parte do usuário ou ausência de interface que possibilite a parametrização por parte do usuário.



3.2.9. Requisitos de infraestrutura para desenvolvimento e manutenção

A CONTRATADA obriga-se a cumprir os seguintes requisitos quando da especificação, desenvolvimento e manutenção de sistemas:

- Usar controle de versão de fontes e publicação de executáveis para todas as linguagens e ambientes da plataforma aberta (Ferramenta CA Harvest Software Change Manager ou outra que venha a ser adotada pela CONTRATANTE)
- Cumprir a Política de Segurança da Informação e a Política de Segurança de Acesso da CONTRATANTE.

3.3. Tabelas para referências

3.3.1. Tipos de Serviço x Fase x Percentual de Esforço x Percentual para Remuneração

A tabela a seguir apresenta percentual de esforço e percentual base para distribuição da remuneração da CONTRATADA pela conclusão de cada fase do PGDMS – Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas por ela realizada em cada Tipo de Serviço.

Tipo de Serviço	Fase / Subfase do PGDMS Envolvidas	Percentual de Esforço	Percentual base para Remuneração			
			ATIVAÇÃO	CONCEPÇÃO	IMPLEMENTAÇÃO	HOMOLOGAÇÃO / IMPLANTAÇÃO
Desenvolvimento de Sistema	1; 2; 3 e 4	100%	0%	30%	50%	20%
Manutenção de Sistema	1; 2; 3 e 4	100%	0%	30%	50%	20%
Levantamento de Sistema (Ne2)	1	5%	100%	-	-	-
Especificação de Sistema	2	35%	-	100%	-	-
Levantamento e Especificação de Sistema	1 e 2	40%	0%	100%	-	-
Fábrica de Sistema	3 e 4	60%	-	-	70%	30%
Documentação de Sistema	2 e 3.1	30%	-	0%	100%	-

Tabela 2 – Percentual de Esforço x Base para Remuneração



Nota explicativa:

1 - Remuneração na conclusão da fase = Contagem de Pontos de Função * Percentual de Esforço * Percentual Base para Remuneração .

2 - Para o tipo de serviço "Levantamento de Sistema" a contagem dos pontos de função será realizada com base na contagem indicativa sobre os requisitos levantados.

3.3.2. Responsabilidades pela Execução de cada Fase

A tabela a seguir define a responsabilidade pela execução de cada fase do **PGDMS – Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas**.

Tipo de Serviço	Fase / Subfase do PGDMS Envolvidas	Responsabilidade pela Execução de cada Fase			
		ATIVACÃO	CONCEPÇÃO	IMPLEMENTAÇÃO	HOMOLOGAÇÃO* / IMPLANTAÇÃO**
Desenvolvimento de Sistema	1; 2; 3 e 4	CONTRATADA	CONTRATADA	CONTRATADA	CONTRATADA
Manutenção de Sistema	1; 2; 3 e 4	CONTRATADA	CONTRATADA	CONTRATADA	CONTRATADA
Levantamento de Sistema	1	CONTRATADA	N/A	N/A	N/A
Especificação de Sistema	2	CONTRATANTE	CONTRATADA	N/A	N/A
Levantamento e Especificação de Sistema	1 e 2	CONTRATADA	CONTRATADA	N/A	N/A
Fábrica de Sistema	3 e 4	CONTRATANTE	CONTRATANTE	CONTRATADA	CONTRATADA
Documentação de Sistema	2 e 3.1	N/A	CONTRATADA	CONTRATADA	N/A

Tabela 3 – Responsabilidade pela Execução de cada Fase

* A responsabilidade da CONTRATADA nesta fase na etapa de homologação inclui: preparação de ambiente, base de dados, suporte à CONTRATANTE, comprovação do funcionamento dos processos batch para validação pela CONTRATANTE;

** A responsabilidade da CONTRATADA nesta fase na etapa de implantação inclui: implantação dos componentes alterados/criados e acompanhamento do processamento em produção (produção assistida).

3.3.3. Documentação x Tipo de Serviço x Fase PGDMS



[Handwritten signatures and marks]



A tabela a seguir apresenta as documentações/produtos a serem entregues pela CONTRATADA na conclusão de cada fase do processo por ela realizada.

A entrega de alguns dos artefatos citados na tabela abaixo poderá ser dispensada, de acordo com a necessidade/interesse da CONTRATANTE.

Fase PGDMS	Artefatos	Serviços de TI						
		Serviço de Desenvolvimento de Sistema	Serviço de Manutenção de Sistema (Adaptativa; Evolutiva; Perfectiva)	Serviço de Levantamento de Sistema	Serviço de Especificação de Sistema	Serviço de Levantamento e Especificação de Sistema	Serviço de Fábrica de Sistema	Serviço de Documentação de Sistema
1 - ATIVACÃO	RDR-Registro de Requisitos	X	X	X	-	X	-	-
	Planilha de FPA - Contagem Indicativa de Pontos de Função com base nos Requisitos	-	-	X	-	-	-	-
2 - CONCEPÇÃO	DVS - Documento de Visão de Solução	X	X	-	X	X	-	X
	EDU - Especificação de Caso de Uso	X	X	-	X	X	-	X
	Diagrama de Entidade Relacionamento Lógico	X	X	-	X	X	-	X
	Planilha de FPA - Contagem Estimativa de Pontos de Função Refinada com base no DVS	X	X	-	X	X	-	X
	Documentação de Arquitetura de Software	X	X	-	X	X	-	X
3.1 - MODELAGEM	Diagrama de Entidade e Relacionamento - Físico	X	X	-	-	-	X	X
	Dicionário de Dados	X	X	-	-	-	X	X
	Documentação de Procedure/Sub-rotina	X	X	-	-	-	X	X
	Plataforma Aberta							
	Diagrama de Classe de Análise	X	X	-	-	-	X	X
	Diagrama de Classe de Projeto	X	X	-	-	-	X	X
	Diagrama de Componentes	X	X	-	-	-	X	X
3.2 - CONSTRUÇÃO	Códigos Fonte	X	X	-	-	-	X	-
	Plano de Teste	X	X	-	-	-	X	-
	Relatório Final de Teste	X	X	-	-	-	X	-
	Evidência dos Testes Aplicados	X	X	-	-	-	X	-
	4 - HOM	Plano de Implantação	X	X	-	-	-	X



[Handwritten signatures]

[Handwritten mark]

Plano de Homologação	X	X	-	-	-	X	-
Roteiro de Homologação	X	X	-	-	-	X	-
Planilha de Teste de Homologação	X	X	-	-	-	X	-
EPA - Especificação de Perfis de Acesso	X	X	-	-	-	X	-
Documento de Controle de Mudança	X	X	-	-	-	X	-
Manual de Operação	X	X	-	-	-	X	-
Diagrama de Fluxo das Integrações	X	X	-	-	-	X	X

Tabela 4 – Documentações/Produtos X Tipo de Serviço X Fase do PGDMS.

3.3.4. Artefatos

O **PGDMS – Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas** prevê, associado às atividades, a elaboração de artefatos (produtos do processo) técnicos e não técnicos (relacionados ao negócio).

A **Tabela 5 - Relação de Artefatos** apresenta todos os artefatos previstos no processo. A tabela também indica quais artefatos possuem modelo fornecido pela CONTRATANTE e para quais artefatos existe a possibilidade de utilização de modelos propostos pela CONTRATADA. Porém, para o segundo caso, o modelo proposto deverá ser avaliado e aprovado formalmente pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE se reserva ao direito de substituir qualquer um dos documentos, devendo a CONTRATADA adotar o novo padrão estabelecido.

Para os artefatos já entregues, irá prevalecer o padrão em vigor quando da emissão da Ordem de Serviço e para os artefatos ainda não entregues o padrão a ser adotado será indicado a critério da CONTRATANTE.

Os diagramas previstos nos artefatos deverão ser fornecidos na forma impressa para possibilitar a realização das atividades de validação e aprovação, porém também deverão ser disponibilizados em meio eletrônico, no padrão XMI (XML Metadata Interchange).

Artefato	Existe modelo fornecido pela CONTRATANTE	Previsto para ser proposto pela CONTRATADA
RDR-Registro de Requisitos	SIM	NÃO
DVS – Documento de Visão de Solução	SIM	NÃO
EDU – Especificação de Caso de Uso	SIM	NÃO



Diagrama de Entidade Relacionamento Lógico	NÃO	SIM
Planilha de FPA - Contagem de Ponto de Função	SIM	NÃO
DAS - Documento de Arquitetura de Software	SIM	NÃO
Diagrama de Entidade e Relacionamento – Físico	NÃO	SIM
DD - Dicionário de Dados	SIM	NÃO
Documentação de Procedure/Sub-rotina	NÃO	SIM
Diagrama de Classe de Análise	NÃO	SIM
Diagrama de Classe de Projeto	NÃO	SIM
Diagrama de Componentes	NÃO	SIM
Plano de Teste	NÃO	SIM
Relatório Final de Teste	NÃO	SIM
Evidência dos Testes Aplicados	NÃO	SIM
Plano de Implantação	NÃO	SIM
Plano de Homologação	NÃO	SIM
Roteiro de Homologação	NÃO	SIM
Planilha de Teste de Homologação	NÃO	SIM
EPA – Especificação de Perfis de Acesso	SIM	NÃO
Documento de Controle de Mudança	NÃO	SIM
MOP - Manual de Operação Padrão	SIM	NÃO
OFI - Diagrama de Fluxo das Integrações	SIM	NÃO

Tabela 5 – Relação de Artefatos

3.4. Estimativa do volume de serviços

A estimativa de volume de serviço obedecerá ao disposto a seguir:

Estas quantidades não implicam em obrigatoriedade de contratação pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas dos licitantes.

3.4.1. Serviços por Pontos de Função





Atualmente a proporção de desenvolvimento e manutenção de sistemas é de 60% na plataforma baixa e 40% na plataforma mainframe.

Esta quantidade refere-se a uma previsão anual para contratação dos serviços por Pontos de Função.

Serviço por Pontos de Função
20.000 Pontos de Função/Ano

3.4.2. Serviço de Sustentação

O esforço em horas mensais atualmente despendidas pela CONTRATANTE para este serviço, objeto desta licitação é da ordem de 1.250 horas mensais.

Esta quantidade refere-se a uma previsão para que a CONTRATADA possa realizar o dimensionamento de recursos para o atendimento deste serviço.

Serviço de Sustentação
15.0 ras/Ano

3.5. Ambientes Tecnológicos

É necessário que a equipe de profissionais alocados possua capacitação ou experiência nas seguintes tecnologias adotadas pela CONTRATANTE, os quais poderão variar em conformidade com o projeto específico:

Ambiente Mainframe	Sistema Operacional:	- Unisys MCP versão 5.4 ou superior;
	Sistemas Gerenciadores de BD:	- Unisys DMSII – versão 5.4 ou superior;
	Linguagens de programação:	- Unisys Cobol versão 74 ou superior; - Unisys Algol versão 68 ou superior;
	Framework de desenvolvimento:	- MSA INFOR SADS / COBOL ou superior;
	Ferramenta de Apoio:	- Unisys System INQUIRY;
	Editor de texto:	- Unisys System CANDE;
	Controle de fluxo:	- Unisys System WFL; - SMA OpCon/XPS versão 5 ou superior;
	Ferramenta de EDI	@edi



Ambiente Aberto	Sistema Operacional para Servidores:	<ul style="list-style-type: none"> - Oracle Sun Solaris 10, ou superior; - SUSE Enterprise Linux 10, ou superior; - Oracle Linux 5, ou superior; - SCO Unix versão 5 ou superior; - Microsoft Windows Server 2003 ou superior;
	Sistema Operacional para Estação de Trabalho:	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Windows XP; - Microsoft Windows 7 ou superior;
	Sistemas Gerenciadores de BD:	<ul style="list-style-type: none"> - Oracle RDBMS versão 10.2 ou superior, em plataforma Oracle Sun Solaris 10, ou superior, ou SUSE Enterprise Linux 10, ou superior, ou ainda Oracle Linux 5, ou superior; - Microsoft SQL Server versão 2005 ou superior, em plataforma Microsoft Windows Server 2003 ou superior; - Sybase RDBMS versão 15 ou superior;
	Servidor Web:	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft IIS 5 ou superior; - Apache Web Server 2 ou superior;
	Servidor de Aplicação:	<ul style="list-style-type: none"> - RedHat JBoss versão 4.x ou superiores; - Oracle Application Server versão 10.1, ou superior; - Oracle Weblogic Server versão 10g ou superior; - Apache Tom Cat versão 5 ou superior; - Adobe JRUN versão 4 ou superior; - Microsoft dotNet versão 2 ou superior;
	Framework de desenvolvimento:	<ul style="list-style-type: none"> - Infonet iWorkplace Application Platform versão 2.0 (IWP2) ou superior;
	Linguagens:	<ul style="list-style-type: none"> - Sybase PowerBuilder 9 ou superior; - Borland Delphi 2007 ou superior; - Micro Focus Cobol Server Express 5 ou superior; - Oracle Solaris Studio C/C++ (Forte) 10 ou superior; - Microsoft Visual Basic 7 ou superior; - Microsoft Visual Studio C Sharp 2 ou superior; - Microsoft Access XP ou superior; - Oracle Sun Java 1.6 ou superior;
	Ferramentas de Apoio:	<ul style="list-style-type: none"> - Oracle SQLDeveloper 2 ou superior; - Sybase PowerDesigner 12 ou superior;



Controle de versão e ciclo de vida:	CA Harvest SCM versão 7 ou superior;
Controle de fluxo:	<ul style="list-style-type: none"> - Unix/Linux Shell; - Microsoft BAT; - Microsoft VBScript; - SMA OpCon/XPS 5 ou superior;
Ferramenta de EDI	@edi

Tabela 6 – Detalhamento dos Ambientes Tecnológicos

A atualização dos elementos de hardware ou software descritos na **Tabela 6 - Detalhamento dos Ambientes Tecnológicos** será decidido pela CONTRATANTE seguindo suas necessidades e conveniência. Entretanto, nesses casos, a CONTRATANTE deverá acordar com a CONTRATADA um prazo compatível para que ocorra a adequação à nova plataforma tecnológica e, esta deverá adaptar-se à mudança, às suas expensas, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.6. Condições de Execução dos serviços

3.6.1. Locais e Infra-estrutura para Execução dos serviços

Os serviços contratados serão executados prioritariamente nas dependências da CONTRATADA.

Entretanto, algumas das atividades do **PGDMS – Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas**, pelas características específicas como, por exemplo, as necessidades de interação (reuniões, apresentações, workshops, conferências, entrevistas, etc.) com a CONTRATANTE será realizado nas instalações da mesma.

Quando necessário a CONTRATANTE poderá exigir que os serviços contratados sejam executados em suas dependências.

A fase de Homologação/Implantação será realizada nos locais onde os respectivos ambientes (homologação e produção) estiverem instalados.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o deslocamento necessário dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem, alimentação e hospedagem.

As instalações da CONTRATADA, para prestação do serviço, deverão se situar na localidade Grande Vitória/ES com exceção das instalações que a empresa utiliza após a decomposição interna de seus serviços, como por exemplo, para a execução de serviços de fábrica de software, desde que não comprometam a qualidade dos serviços prestados para a CONTRATANTE.





Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências da CONTRATANTE, os profissionais da CONTRATADA sempre exercerão suas atribuições sob a supervisão, acompanhamento e orientação do Preposto da mesma, responsável pela realização dos serviços contratados.

Quando o serviço for realizado nas dependências da CONTRATANTE, esta deve disponibilizar espaço físico e ambiente tecnológico necessário à realização dos serviços.

3.6.2. Segurança

O acesso físico e/ou lógico ao ambiente controlado da CONTRATANTE somente será disponibilizado à CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas:

A CONTRATADA deverá garantir que todo dado entregue, por qualquer meio, aos ambientes tecnológicos da CONTRATANTE esteja livre de vírus de computador.

A CONTRATADA deverá providenciar recursos de antivírus para proteção das informações administradas, no mínimo, capaz de:

- a) Detectar e remover vírus, Cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas, para a solução a ser utilizada no ambiente da CONTRATADA.
 - b) Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.
- A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

3.7. Direito de Propriedade

Todos os produtos resultantes dos serviços desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues à CONTRATANTE que fará a conferência e será responsável pela guarda dos mesmos, assim como terá o exclusivo direito de propriedade sobre os produtos, inclusive códigos fontes, documentações, componentes básicos e bibliotecas, utilizados no desenvolvimento.

A CONTRATADA obriga-se a repassar os conhecimentos e técnicas empregados na execução dos serviços para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa indicada por ela.

A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste CONTRATO, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.





3.8. Medição e Remuneração dos Serviços

3.8.1. Para os tipos de serviços especificados nos itens 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6 e 3.2.7.

Os serviços serão solicitados, contratados e medidos utilizando-se a técnica de Análise em

Práticas de Contagens (Function Point Analysis) conforme especificações contidas no Manual

de Práticas e Contagens (CPM - Counting Practices Manual) Versão 4.2 publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group).

A utilização de novas versões do Manual de Práticas e Contagens (CPM - Counting Practices Manual) que venha a ser publicadas pelo IFPUG (International Function Point Users Group) ficará a critério da CONTRATANTE, que mediante comunicação prévia, estimulará um prazo

apropriado para adequação da CONTRATADA.

Especificidades dos ambientes tecnológicos que, porventura, não estejam descritas ou detalhadas no Manual de Práticas e Contagens publicado pelo IFPUG e estejam resultando em desequilíbrio na relação contratual e comercial entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, deverão ser negociadas entre as partes. O resultado dessa negociação será documentado pela CONTRATANTE visando auxiliar e facilitar as decisões das futuras

A determinação do quantitativo de Pontos de Função se dará através da **Tabela 6 - Fator de Equivalência em Ponto de Função** que contempla todas as atividades previstas no PGDMS - **Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas** incluindo itens mensuráveis pela técnica de Análise de Pontos de Função e itens não mensuráveis.

No caso da CONTRATADA identificar algum item não passível de pontuação e que não conste da **Tabela 6 - Fator de Equivalência em Ponto de Função**, deverá ser enviado relatório técnico à CONTRATANTE que avaliará e, se for o caso, incluirá o novo item na referida tabela com o respectivo Fator de Equivalência em Ponto de Função adequado ao esforço necessário para a realização da atividade.

No caso da CONTRATANTE identificar algum item não passível de pontuação e que não conste da **Tabela 6 - Fator de Equivalência em Ponto de Função**, esta incluirá o novo item na referida tabela com o respectivo Fator de Equivalência em Ponto de Função adequado ao esforço necessário para a realização da atividade e informará à CONTRATADA.

No caso de existir divergência por parte da CONTRATADA quanto às contagens validadas pela CONTRATANTE, esta deverá encaminhar, em uma única vez por OS - Ordem de Serviço, pedido de revisão formal indicando profissional do seu quadro com certificação atualizada Certified Function Point (CFPS), para realizar, juntamente com profissional certificado Certified Function Point (CFPS) indicado pela CONTRATANTE, a revisão das contagens e elaboração da contagem final para a solução do impasse.

A existência de divergências quanto às contagens não autoriza à CONTRATADA a onerar os prazos, custos, qualidade ou o nível de atendimento previsto neste contrato.

Caso a divergência não seja esclarecida na revisão e não haja um acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, prevalecerá a contagem da CONTRATANTE.

3.8.2. Para o tipo de serviço especificado no Item 3.2.8

Para este tipo de serviço, detalhado no item 3.2.8, não haverá medição em pontos de função e será efetuado pagamento de um valor mensal fixo.

O pagamento será feito no mês imediatamente subsequente ao mês da prestação do serviço e será efetuado mediante apresentação de fatura emitida pela CONTRATADA.

3.8.3. Tabela de Fator de Equivalência em Pontos de Função (PF)

	Elemento de Contagem	Fator de Equivalência em PF
1	<i>Desenvolvimento de Função</i> – Desenvolvimento de novas funcionalidades e o desenvolvimento das documentações correspondentes a estas funcionalidades para novos sistemas ou sistemas existentes. O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade a ser mantida.	1,00



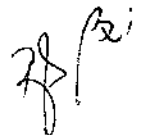
2	<p>Manutenção de Função com documentação prévia – Contempla as manutenções em funcionalidades e as atualizações das documentações existentes destas funcionalidades, seguindo os padrões e características estabelecidas no PGDMS - Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade a ser mantida.</p>	0,35
3	<p>Manutenção de Função sem documentação prévia – Contempla as manutenções em funcionalidades seguindo os padrões e características estabelecidas no PGDMS - Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.</p> <p>Não contempla a elaboração da documentação referente à funcionalidade a ser mantida.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade a ser alterada.</p>	0,30
4	<p>Manutenção de Função sem documentação prévia com desenvolvimento de documentação – Contempla as manutenções em funcionalidades e o desenvolvimento das documentações correspondentes a estas funcionalidades, seguindo os padrões e características estabelecidas no PGDMS - Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade a ser mantida.</p>	0,50
5	<p>Desenvolvimento de Documentação – Contempla realização das atividades relacionadas a elaboração da documentação de uma funcionalidade existente, seguindo os padrões e características estabelecidas no PGDMS - Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade associada a documentação a ser desenvolvida.</p>	0,25
6	<p>Manutenção de Documentação – Contempla a realização das atividades relacionadas a manutenção na documentação de uma funcionalidade existente, seguindo os padrões e características estabelecidas no PGDMS - Processo de Gerenciamento do Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade associada a documentação a ser mantida.</p>	0,10
7	<p>Manutenção Cosmética – Contempla as alterações referentes aos layouts de telas, relatórios ou layout de interfaces (arquivos, mensagens), mudança de posição ou ordem de campos em telas ou relatórios, definição/alteração de valor default (desde que não seja necessária implementação de um novo acesso a tabelas físicas), sem que haja alteração na quantidade de elementos de dados acessados, arquivos referenciados ou informações de controle.</p> <p>Contempla também a inclusão, alteração ou exclusão de logotipo da empresa em telas ou relatórios ou divisão de telas e/ou relatórios, sem que tenha havido mudança na funcionalidade.</p> <p>A Manutenção Cosmética também engloba as alterações no estilo de interface, cores, fontes, títulos ou máscara de entrada de dados.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade impactada pela Manutenção Cosmética independente da quantidade de elementos de interface impactados.</p>	0,05
8	<p>Manutenção de Campos – Contempla a alteração ou exclusão de campos em tabelas, sem que tenha havido mudança na funcionalidade.</p> <p>Compreende-se mudança na funcionalidade quando houver impacto no fluxo de processamento do Caso de Uso.</p> <p>Contempla também padronização de nomenclatura dos campos.</p>	0,07



	<p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade impactada para cada campo alterado ou excluído. Quando ocorrer a manutenção em muitos Campos em uma mesma funcionalidade, o Fator de Equivalência em PF aplicado não poderá ultrapassar o Fator de Equivalência em PF estipulado para a Manutenção de Função conforme itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF.</p>	
9	<p>Manutenção de Variáveis - Contempla a inclusão, alteração ou exclusão de variáveis em programas, sem que tenha havido mudança na funcionalidade. Compreende-se mudança na funcionalidade quando houver impacto no fluxo de processamento do Caso de Uso.</p> <p>Contempla também padronização de nomenclatura de variáveis.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade associada aos componentes de softwares impactados para cada Manutenção de Variáveis.</p> <p>Quando ocorrer a manutenção em muitas Variáveis em uma mesma funcionalidade, o Fator de Equivalência em PF aplicado não poderá ultrapassar o Fator de Equivalência em PF estipulado para a Manutenção de Função conforme itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF.</p>	0,07
10	<p>Manutenção de Mensagens - Contempla a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário, desde que não façam parte de um ALI ou AIE.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre 1 (um) PF para cada mensagem alterada.</p> <p>Quando ocorrer a manutenção em muitas mensagens em uma mesma funcionalidade, o Fator de Equivalência em PF aplicado não poderá ultrapassar o Fator de Equivalência em PF estipulado para a Manutenção de Função conforme itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF.</p>	0,05
11	<p>Manutenção de Menus - Contempla a necessidade de manutenção em menus de navegação estáticos já existentes no sistema ou criação de novos menus estáticos a partir de funcionalidades já existentes no sistema. Consistem de Menus Estáticos aqueles que não sejam apresentados a partir de dados mantidos em tabelas ou qualquer função de dados (ALI ou AIE).</p> <p>Os serviços de Desenvolvimento ou Manutenção de Função englobarão em seu escopo o trabalho necessário para construir ou manter os menus associados a estas funções não sendo, portanto, tratados como Manutenção de Menus e, conseqüentemente, passíveis de remuneração em separado.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre 1 (um) PF para cada menu estático mantido.</p>	
	Alteração ou Inclusão de uma opção de menu	0,10
	Exclusão de uma opção de menu	0,05
12	<p>Manutenção de Tela de Ajuda, Página ou Tela - Contempla a necessidade de manutenção em telas de ajuda (Help), página ou telas estáticas, ou seja, que não sejam apresentados a partir de dados mantidos em tabelas ou qualquer função de dados (ALI ou AIE).</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre 1 (um) PF para cada <i>Tela de Ajuda, Página ou Tela Estáticas</i> mantidas.</p>	
	Inclusão de Tela de Ajuda, Página ou Tela	0,60
	Alteração de Tela de Ajuda, Página ou Tela	0,30
	Exclusão de Tela de Ajuda, Página ou Tela	0,10
13	<p>Dados Hard Coded - Contempla a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a listas (Ex.: Combo Box, List box).</p>	0,05



	<p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre 1 (um) PF para cada lista a ser mantida.</p> <p>Quando ocorrer a manutenção em muitas listas associadas a uma mesma funcionalidade, o Fator de Equivalência em PF aplicado não poderá ultrapassar o Fator de Equivalência em PF estipulado para a Manutenção de Função conforme itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF.</p>	
14	<p>Parâmetros de Processamento - Contempla a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada.</p> <p>Exemplo: ajustar filtro para recuperar dados entre 0 e 50 ao invés de valores entre 10 e 50.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade associada aos componentes de software impactados pela Manutenção nos Parâmetros de Processamento independente da quantidade de parâmetros impactados.</p>	0,01
15	<p>Consistência de Telas (SADS) - Contempla a necessidade de criação/alteração ou exclusão de regras de consistência de telas no SADS.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre 1 (um) PF para cada tela a ser mantida.</p>	0,10
16	<p>Camada de apresentação adicional - Contempla a necessidade de criação de mais de uma camada de apresentação (diferente) para a mesma funcionalidade sem que haja necessidade de desenvolvimento ou manutenção dos componentes de software relacionados às camadas de negócio ou de dados.</p> <p>Exemplo: um sistema construído para rodar no mainframe com camada de apresentação na EXTRANET, INTRANET e INTERNET, desde que sejam as mesmas funcionalidades com padrões visuais distintos.</p> <p>Uma camada de apresentação adicional será considerada uma nova funcionalidade quando houver DER – Dado Elementar Referenciado ou ALR - Arquivo Lógico Referenciado ou Lógica de Processamento distintos da funcionalidade original.</p> <p>Quando uma funcionalidade, que possuir duas ou mais camadas de apresentação, necessitar ser alterada, a manutenção de uma camada de apresentação será tratada como Manutenção de Função, conforme itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF, e a manutenção das demais camadas de apresentação serão tratadas como Alteração de Camada de apresentação adicional de acordo com o descrito neste item.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade relacionada à camada de apresentação adicional.</p>	
	Inclusão de Camada de apresentação adicional	0,30
	Alteração de Camada de apresentação adicional	0,10
	Exclusão de Camada de apresentação adicional	0,05




17	<p>Code Table – Contempla a necessidade de criação, alteração e exclusão de tabelas “CODE TABLE” e suas respectivas funcionalidades. (Esse item não se aplica às atividades de “popular” a tabela).</p> <p>Compreendem tabelas “CODE TABLE” tabelas simples contendo apenas os campos Código, Descrição e mais algum campo desde que não seja chave estrangeira. Serão consideradas tabelas “CODE TABLE” mesmo que possuam recursos de segurança de acesso e auditoria.</p> <p>Quando uma funcionalidade inserida no escopo de uma Ordem de Serviço de Desenvolvimento de Função, conforme item 1 da Tabela de Fator de Equivalência em PF, necessitar da inclusão de uma tabela “CODE TABLE” e das suas respectivas funcionalidades (CRUD), essa implementação já estará englobada no escopo dos Pontos de Função dimensionadas para essa funcionalidade.</p> <p>Entretanto, quando uma funcionalidade existente necessitar da inclusão de uma tabela “CODE TABLE” e das suas respectivas funcionalidades (CRUD), essa implementação será remunerada conforme o descrito nesse item da Tabela de Fator de Equivalência em PF, e a manutenção da funcionalidade principal para refletir a utilização da tabela “CODE TABLE” será remunerada como Manutenção de Função, conforme itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de 5 (cinco) PF referente aos serviços de Inclusão de uma tabela “CODE TABLE” e suas funcionalidades (CRUD).</p> <p>Compreende Documentação CRUD a Especificação de Caso de Uso CRUD (EDU-CRUD) e a relação de Componentes de Software associados ao Caso de Uso.</p>	
	Inclusão de tabela e suas funcionalidades (CRUD)	1,00
	Alteração da tabela e suas funcionalidades (CRUD)	0,35
	Exclusão da tabela e suas funcionalidades (CRUD)	0,10
	Inclusão de uma funcionalidade	0,20
	Alteração de uma funcionalidade	0,07
	Exclusão de uma funcionalidade	0,02
	Desenvolvimento da documentação do CRUD	0,05
18	<p>Manutenção em massa – Contempla atividades de repetição de uma mesma manutenção em mais de uma funcionalidade ou manutenção de um componente de software que seja reutilizado em várias funcionalidades.</p> <p>Exemplos: Alteração de crítica de validação de um campo presente em várias telas.</p> <p>Quando ocorrer de uma mesma manutenção necessitar ser repetida em mais de uma funcionalidade, todas elas deverão ser inseridas no escopo do serviço e, conseqüentemente, remuneradas observando o Fator de Equivalência em PF descrito nesse item da Tabela.</p> <p>Quando ocorrer uma manutenção em um componente de software que seja reutilizado em várias funcionalidades, a CONTRATANTE poderá optar por estabelecer uma amostra do conjunto de funcionalidades impactadas para fazer parte do escopo do serviço e, conseqüentemente, remuneradas observando o Fator de Equivalência em PF descrito nesse item da Tabela.</p> <p>O escopo desse serviço contempla também a atualização da documentação das funcionalidades inseridas no escopo, caso existam.</p> <p>O Fator de Equivalência em PF será aplicado sobre o quantitativo de Pontos de Função referente à funcionalidade inserida no escopo do serviço.</p>	



Primeira função alterada (devendo ser considerada a de maior quantidade de Pontos de Função). Utilizar os fatores de equivalência em PF previstos nos itens 2, 3 ou 4 da Tabela de Fator de Equivalência em PF.	0,35
Demais funções alteradas com documentação prévia	0,10
Demais funções alteradas sem documentação prévia	0,05

Tabela 6 – Fator de Equivalência em Pontos de Função

3.9. Recebimento e Aceite dos Serviços Contratados

Será considerado recebido e aceito o serviço que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos na OS.

O Aceite é o instrumento utilizado para ateste das entregas parciais e/ou totais de uma OS. Para identificar a conformidade dos serviços entregues pela CONTRATADA serão avaliados e classificados pela CONTRATANTE o Aceite, considerando os seguintes critérios:

Rejeitado – quando houver qualquer tipo de inconformidade com as especificações e critérios estabelecidos na OS.

Recebido - quando o serviço que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos na OS.

O aceite/rejeição será formalizado de forma eletrônica em ferramenta a ser disponibilizada pela CONTRATANTE.

O faturamento do serviço ocorrerá apenas mediante aceite da referida fase.

3.10. Qualidade e Desempenho

O serviço entregue deverá atender aos requisitos de qualidade de software em suas características operacionais, manutenibilidade e a adaptabilidade a novos ambientes além de respeitar os padrões definidos pela CONTRATANTE.

Relativamente às características operacionais, a qualidade do serviço prestado será avaliada em termos de correção, confiabilidade, eficiência, integridade e usabilidade. Com relação ao aspecto de adaptabilidade os serviços serão avaliados em termos de portabilidade, reusabilidade e interoperabilidade.

A CONTRATADA deve preparar massa de dados para teste de programas ou procedimentos, de modo a detectar erros, garantindo a funcionalidade dos programas;

A CONTRATADA deve executar o conjunto de ações destinadas à verificação, validação e correção de programas ou procedimentos, de acordo com o especificado;

Consideram-se atividades relativas à qualidade dos serviços implementados, as atividades de inspeção para identificação de defeitos nos produtos criados durante o processo de manutenção corretiva, evolutiva ou adaptativa, através da execução de revisão nos produtos.

A lista abaixo se aplica diferentemente dependendo do tipo de manutenção:




VILMA



- Revisão da Especificação de Requisitos
- Revisão da Especificação de Programas
- Avaliação do Código fonte de Programas
- Revisão do Teste Unitário, do Teste de Integração, do Teste de Funcionalidade, do Teste de Carga e Desempenho, do Teste de Regressão e do Teste de Gestor

3.10.1. Testes

De acordo com a descrição dos serviços, ficará a cargo da CONTRATADA o efetivo teste nos sistemas. Testar o sistema significa verificar se todos os requisitos foram atendidos. O teste enfatiza a qualidade do produto e adota práticas que procuram:

- a) localizar e documentar defeitos na qualidade do software;
- b) avisar de forma geral sobre a qualidade observada no software;
- c) validar as suposições feitas nas especificações de design e requisito através de demonstração concreta;
- d) validar as funções do software conforme projetadas;
- e) verificar se os requisitos foram implementados de forma adequada.

Consideram-se como serviços de testes a serem executados pela CONTRATADA:

- Levantamento de informações do sistema para os testes.
- Planejamento dos Testes que consiste em elaborar Estratégia de Testes, Cenário de Testes, Roteiro de Testes e Casos de Testes.
- Implementação de Roteiros de Testes e Casos de Testes.
- Geração da Massa de Testes.
- Execução dos Testes.
- Evidenciação dos testes.
- Registro de Ocorrências dos Testes.
- Avaliação e Validação dos Testes.
- Fornecimento de informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços de testes, como parte do serviço que está sendo executado.

3.10.2. Homologação/Implantação

De acordo com a descrição dos serviços, ficará a cargo da CONTRATANTE a efetiva homologação do sistema. Homologar significa certificar a qualidade. Busca garantir que os requisitos de qualidade dos clientes da CONTRATANTE sejam integralmente atendidos.

Esses requisitos de qualidade contemplam:

- Os requisitos do ambiente de Produção, que requer para o aplicativo um comportamento estável e com baixo consumo de recursos;
- Os requisitos de segurança, buscando proteger as informações de clientes, a integridade dos dados, da aplicação e do ambiente;
- Os requisitos do negócio, disponibilizando o sistema para avaliação dos usuários quanto ao atendimento dos requisitos contratados;
- O acompanhamento da execução dos testes no ambiente de homologação;
- O acompanhamento das atividades de homologação pelo usuário gestor.

Os serviços de testes e homologação serão executados no ambiente de testes e homologação da CONTRATANTE, na plataforma tecnológica descrita no item 3.5.





O prazo para execução da homologação será definido, acordado e registrado com base na complexidade do serviço entregue. Caso a CONTRATANTE não cumpra os prazos acordados, a fase Homologação/Implantação será remunerada independente da sua conclusão.

Em caso de ocorrência de erros ou má qualidade do serviço entregue que impeçam e/ou impactam no prazo acordado para execução da homologação, novos prazos serão acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Quando, por fatores externos ou alheios à vontade da CONTRATADA, a implantação for postergada ou não realizada, a remuneração se dará ao final da fase Homologação/Implantação.



3.11. Ajuste nos Pagamentos e Penalidades

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada, será exigido Nível de Serviço (INS), baseando-se no cumprimento das obrigações contratadas.

Os procedimentos para ajustes se darão dentro dos seguintes INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS):

INDICADOR	
Nº 01 - Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento das fases das ordens de serviço (OS) dentro dos prazos estipulados
Meta a cumprir	Cumprir prazos definidos e acordados entre as partes para a execução dos serviços
Instrumento de medição	Controle das fases das OS
Forma de acompanhamento	Por OS/Fase
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A verificação se dará pela divisão do prazo realizado (PR) pelo prazo previsto (PP), acordado na OS para cada fase do PGDMS referente ao serviço, usando a seguinte fórmula: Índice "X" = PR / PP
Início de Vigência	Data de início do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Índices: até $X \leq 1$ - 100% do valor da OS $1 < X \leq 1,1$ - 99% do valor da OS $1,1 < X \leq 1,2$ - 98% do valor da OS $1,2 < X \leq 1,4$ - 96% do valor da OS $1,4 < X \leq 1,6$ - 94% do valor da OS $1,6 < X \leq 1,8$ - 92% do valor da OS $X > 1,8$ - 90% do valor da OS
Sanções	a) Igual ou acima de 10% e inferior a 20% das OS com índice "X" acima de 1 – multa de 2% do valor total das OS concluídas no do mês e do valor mensal das manutenções corretivas; b) Igual ou acima de 20% e inferior a 30% das OS com índice "X" acima de 1 – multa de 5% do valor total das OS do mês e do valor mensal das manutenções corretivas; c) Igual ou acima de 30% das OS com índice "X" acima de 1



 
VILMA

	- multa de 10% do valor total das OS do mês e do valor mensal das manutenções corretivas.
Observações	<p>a) O valor a ser pago por cada OS será conforme a faixa de ajustes de pagamento do INS, de acordo com o Índice encontrado.</p> <p>b) Caso haja mais de 10% (dez por cento) do total de OS executadas no decorrer do mês com índice "X" superior a "1" (um), será aplicada uma multa sobre o valor total efetivamente pago no mês, de acordo com os percentuais estabelecidos no item "Sanções" deste contrato.</p>

INDICADOR	
Nº 02 - Prazo para execução de serviços de manutenção corretiva (OS_A).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correção de erros de sistema – manutenção corretiva - dentro dos prazos estipulados no item 3.11.1 deste Anexo.
Meta a cumprir	Cumprir prazos definidos e acordados entre as partes para a execução dos serviços
Instrumento de medição	Controle de Ordem de Serviço de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por ocorrência (OS_A – Ordem de Serviço de Atendimento)
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A verificação se dará pelos registros dos OS_A e quantidade de horas até a conclusão
Início de Vigência	Data de início do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Índices:</p> <p>01) 90% das OS_As concluídas sem atraso e 10% concluídas com até 1 hora de atraso – 100% do valor mensal da OS_A;</p> <p>02) 90% das OS_As concluídas sem atraso e 10% concluídas com até 2 horas de atraso - 99% do valor da OS_A;</p> <p>03) 90% das OS_As concluídas sem atraso e 10% concluídas com até 3 horas de atraso - 98% do valor da OS_A;</p> <p>04) 90% das OS_As concluídas sem atraso e 10% concluídas com até 4 horas de atraso - 97% do valor da OS_A;</p> <p>05) 80% das OS_As concluídas sem atraso, 10% concluídas com até 1 hora de atraso e 10% concluídas com até 2 horas de atraso – 96 % do valor da OS_A;</p> <p>06) 80% das OS_As concluídas sem atraso, 10% concluídas com até 1 hora de atraso e 10% concluídas com até 3 horas de atraso – 95 % do valor da OS_A;</p> <p>07) 80% das OS_As concluídas sem atraso, 10% concluídas com até 1 hora de atraso e 10% concluídas com até 4 horas de atraso – 94 % do valor da OS_A;</p> <p>08) 80% das OS_As concluídas sem atraso, 10% concluídas com até 1 hora de atraso e 10% concluídas com até 5 horas de atraso – 93 % do valor da OS_A;</p>





 VILMA

Sanções	<p>a) Mais de 20% dos OS_As concluídas com atraso – multa de 10% calculada sobre o valor mensal dos serviços de manutenção.</p> <p>b) Mais de 30% dos OS_As concluídas com atraso – multa de 15% calculada sobre o valor mensal dos serviços de manutenção.</p> <p>c) Mais de 40% dos OS_As concluídas com atraso – multa de 20% calculada sobre o valor mensal dos serviços de manutenção.</p> <p>Obs.: Para todas as ocorrências de atraso superiores a 4 horas será acrescido 0,25% de multa por hora de atraso.</p>
Observações	<p>a) O valor a ser pago será conforme a faixa de ajustes de pagamento do INS, de acordo com as quantidades de ocorrências de atraso e o número de horas.</p> <p>b) Caso haja mais de 20% (vinte por cento) do total de OS_A concluídas com atraso, será aplicada multa sobre o valor mensal dos serviços de OS_A, de acordo com os percentuais estabelecidos no item "Sanções" deste INS.</p> <p>c) A multa para este INS não ultrapassará a 30% do valor mensal dos serviços.</p>

INDICADOR	
Nº 03 - Não-conformidades das entregas por fase (NC)	
Item	Descrição
Finalidade	Acompanhar a qualidade dos serviços e produtos entregues para cada fase ao longo do processo de desenvolvimento
Meta a cumprir	Obter entregas em conformidade com as especificações de entregas previstas para cada fase
Instrumento de medição	Controle de aceitação de entregas previstas para cada fase
Forma de acompanhamento	Por aceite
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A verificação se dará pela contagem de ocorrências de rejeições de fases cujas entregas não estiverem em conformidade com as especificações de entregas previstas para cada fase
Início de Vigência	Data de início do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Índices:</p> <p>01) até 1 rejeições – 100% do valor faturável relativos às OSs;</p> <p>02) de 2 a 5 rejeições – 98% do valor faturável relativos às OSs;</p> <p>03) acima de 5 rejeições – 96% do valor faturável</p>



	relativos às OSs;
Sanções	a) Mais de 15% de OSs com rejeições – multa de 5% calculada sobre o valor faturável relativos às OSs;
	b) Mais de 20% de OSs com rejeições – multa de 10% calculada sobre o valor faturável relativos às OSs;
	c) Mais de 30% de OSs com rejeições – multa de 20% calculada sobre o valor faturável relativos às OSs.
Observações	Caso haja mais de 15% de OSs com rejeições no decorrer do mês, será aplicada uma multa sobre o valor total faturável relativo às OSs, de acordo com os percentuais estabelecidos no item "Sanções" deste INS.

3.11.1. Para o tipo de serviço especificado no item 3.2.8

A CONTRATADA deverá durante a vigência do contrato e por um período de até 4 (quatro) meses após seu término, garantir a disponibilidade de equipe capacitada para realizar as atividades referentes ao Suporte Técnico e Operacional/Funcional dos sistemas sob a sua responsabilidade de segunda-feira a domingo, no horário de 0:00 às 24:00 horas (7x24).

A CONTRATANTE atuará, em apoio à CONTRATADA, no **Suporte Técnico e Suporte Operacional/Funcional** durante o período máximo de 3 (três) meses após a assinatura do contrato.

A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, no ato da assinatura do CONTRATO, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:

- TELEFONE;
- E-MAIL;
- FAX;

A CONTRATADA não poderá atribuir o não cumprimento dos prazos estabelecidos (ou acordados) para início e finalização dos atendimentos e serviços a uma eventual indisponibilidade dos canais de atendimento.

A CONTRATANTE disponibilizará ferramenta para acompanhamento dos serviços.

A CONTRATADA deverá prover a CONTRATANTE de informação detalhada da execução dos serviços, na ferramenta, imediatamente após a resolução do incidente, disponibilizada pela CONTRATANTE.

Para a atuação da CONTRATADA no Serviço de Sustentação de Sistema será efetuado pagamento de um valor mensal fixo, que remunerará as manutenções corretivas que engloba **Suporte Técnico e Suporte Operacional/Funcional**.

Para o serviço de Sustentação de Sistema será adotado o prazo, a criticidade e as penalidades da tabela abaixo. A criticidade será informada pela CONTRATANTE no momento da notificação da ocorrência.



Criticidade	Característica	Início do Atendimento	Término do Atendimento	Extensão do Prazo de Atendimento
Nível 1	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Imediatamente após a notificação à CONTRATADA	Em até 1 (uma) hora	Mediante contato e justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pelo CONTRATANTE.
Nível 2	Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 1 (uma) hora.	Em até 2 horas a partir do início do atendimento	
Nível 3	Incidente sem paralisação do sistema, e com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 1 (uma) hora	Em até 3 (três) horas a partir do início do atendimento	
Nível 4	Manutenções corretivas decorrentes de questionamentos	Em até 4 (quatro) horas	Em até dois (dois) dias úteis	

Na hipótese do não atendimento pela CONTRATADA nos prazos acordados e formalizados dos serviços relacionados, a CONTRATANTE poderá providenciar, a seu critério, a implementação da solução e descontará do pagamento devido à CONTRATADA a importância correspondente aos serviços.

3.12. Direitos e Responsabilidades

A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar inspeção ou auditoria naqueles artefatos ou componentes de software que são fundamentais para garantir a qualidade dos sistemas e para isso, poderá utilizar como insumos qualquer elemento produzido pela CONTRATADA tais como, mas não limitado a, especificações funcionais, especificação de programas, código-fonte, e o modelo de arquitetura de solução.

- Os serviços inspeção ou auditoria poderão ser realizados pela CONTRATANTE ou empresa por ela contratada.

A CONTRATANTE se reserva ao direito de alterar as definições, critérios, processos e procedimentos descritos no Contrato e seus Anexos sendo, nesse caso, a CONTRATADA obrigada a adaptar-se, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pela CONTRATANTE.

- Esse prazo poderá ser prorrogado, desde que aceitas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.
- A partir desse prazo, todos os novos projetos e/ou serviços contratados passarão a adotar esse novo modelo.
- No ato da comunicação formal a CONTRATANTE disponibilizará a nova versão da metodologia, em conjunto com os modelos de artefatos.







- A CONTRATANTE se compromete a avaliar as justificativas técnicas da CONTRATADA, se a alteração impactar no incremento do esforço, e negociará com a mesma, se for o caso.
- As alterações poderão ser formalmente celebradas por meio de termo aditivo, desde que comprovado o aumento dos encargos da CONTRATADA, resguardada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

A CONTRATADA se compromete a obedecer todas as normas, padrões, processos e procedimentos determinados pela CONTRATANTE.

Transição ao Final do Contrato

Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos ou serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato.

Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA 06 (seis) meses antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.

A CONTRATANTE deverá avaliar e aprovar o Plano de Transição se comprometendo em disponibilizar os recursos qualificados conforme identificados no Plano de Transição para atuarem como receptores do serviço.

No plano deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis e responsabilidades, artefatos e tarefas, a data início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição com todas as informações necessárias à continuidade dos serviços para CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição. Por esforço entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ela designada), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

