

SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

Pelo presente, convidamos sua empresa a apresentar orçamento para a prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e testes em sistemas de informação já existentes, nas plataformas **PHP e JAVA** com **SQL Server**, em regime de Fábrica de Software, conforme quantitativos e condições detalhadas nos anexos I, II e III.

O orçamento deverá ser apresentado em meio eletrônico com identificação da empresa, CNPJ, dados para contato, valor unitário por ponto de função e valor total em reais, data de emissão e validade da proposta e demais informações e anexos que julguem necessários.

Atenciosamente,



Joel Ritter Ferreira
Núcleo de Informática e Informações
(41) 3210-2578

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de desenvolvimento, manutenção e testes em sistemas de informação já existentes, nas plataformas **PHP e JAVA** com **SQL Server**, conforme Anexo III, utilizando a técnica de Pontos Função, em regime de fábrica de software, sendo desenvolvimento e/ou melhorias para soluções/sistemas informatizados a partir de especificações estabelecidas pela CONTRATANTE; fornecimento de componentes e/ou artefatos a partir de especificações estabelecidas pela CONTRATANTE e melhorias em sistemas informatizados para o acréscimo de novas funcionalidades, extensão, exclusão de funcionalidades existentes ou sustentação, a partir de especificações estabelecidas pela CONTRATANTE.

1.1. Objetivo: Aumentar a capacidade de prover soluções de Tecnologia da Informação para a SEDEF, com o desenvolvimento e/ou a disponibilização de produtos de software, com o objetivo de aprimorar os serviços e processos da secretaria, nos termos do presente Termo de Referência. O desenvolvimento e/ou disponibilização de produtos de software serão utilizados pela SEDEF para prover melhorias nos aplicativos existentes. De forma especial, mas não exclusiva, a contratação de desenvolvimento e/ou disponibilização de produtos de software será utilizada na evolução do Sistema de Transferências e Apoio a Gestão - SISTAG.

1.2. Parcelamento do objeto e forma de entrega:

1.2.1. Parcelamento: Os serviços serão mensurados em Pontos de Função (PF) conforme a padronização pela International Function Point Users Group. A CONTRATANTE adotará o valor 1,00 (um) como Fator de Ajuste (Técnico e ambiental) para todos os projetos. A contagem de Pontos de Função será efetuada no repasse dos serviços (Contagem Estimativa) e na conclusão dos serviços (Contagem Final) pela CONTRATADA, cabendo à CONTRATANTE efetuar a validação dessas contagens.

1.2.2 Quando da contratação de Macro Atividades do processo de desenvolvimento de software, a Contagem Final será feita ao término da última fase contratada. Para melhor gestão dos serviços, a CONTRATANTE pode optar por emitir várias Ordens de Serviço para o desenvolvimento de um único sistema, cada OS contendo, por exemplo, um subconjunto dos casos de uso do sistema ou funcionalidades.

1.2.3. Será permitida a reutilização de software, quer seja de código aberto ou ainda trechos de código da CONTRATANTE, devendo os mesmos ser individualizados nas planilhas de contagem de pontos de função e abatidos da contagem final.

1.2.4. A CONTRATANTE utilizará a tabela abaixo para a remuneração dos Pontos Função contratados em cada OS, de acordo com a(s) Macro Atividade(s) (fase(s)) do processo de desenvolvimento do serviço contratado. O percentual de distribuição já considera o esforço de gestão relativo às etapas a serem executadas pela CONTRATADA.

Macro Atividades (fases)	Distribuição (%)
Engenharia de Requisitos	25
Design/Arquitetura	20
Implementação	45
Testes	10

1.2.5. O valor do ponto de função utilizado para a remuneração de cada serviço solicitado será calculado multiplicando o valor contratado pelo somatório dos percentuais correspondentes às Macro Atividades (fases) do ciclo de desenvolvimento efetivamente contratadas, registradas na descrição na Ordem de Serviço. Assim se forem desenvolvidas as Macro Atividades de Implementação e Testes de uma funcionalidade de 70 Pontos de Função, a CONTRATADA receberá 55% do valor do ponto de Função contratado, aplicando sobre os 70 pontos de função de uso da funcionalidade implementada.

1.3 Execução dos serviços

A solicitação de execução do serviço será formalizada por meio de Ordem de Serviço - OS - que conterà a descrição do serviço, sua estimativa inicial em Pontos de Função e o prazo sugerido pela métrica para sua conclusão.

1.3.1 Após a recepção da ordem de serviço a CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias úteis para dar o aceite ou rejeitar OS.

1.3.2 O responsável pela CONTRATADA deverá examinar a ordem de serviço, os documentos técnicos, a estimativa de tamanho e/ou esforço, de prazo e a caracterização das fases. Havendo divergência de entendimentos deverão ocorrer negociações e ajustes entre as partes.

1.3.3. Após a análise da ordem de serviço emitida, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, o plano do projeto em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis após a data definida para início das atividades da OS, atualizada após o aceite pela CONTRATADA.

1.3.4 A CONTRATADA deverá especificar detalhadamente no plano do projeto todas as atividades necessárias para o pleno desenvolvimento dos produtos, considerando as informações descritas na ordem de serviço. O plano do projeto será considerado parte integrante da ordem de serviço.

1.3.5. A CONTRATANTE verificará a aderência do plano do projeto apresentado com as especificidades indicadas na ordem de serviço. Caso o plano do projeto seja reprovado, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano aderente à ordem de serviço, em um prazo adicional de até 3 (três) dias úteis, a contar da comunicação da reprovação, podendo, neste caso, serem aplicadas as penalidades previstas contratualmente.

1.3.6. Qualquer alteração nas definições descritas na ordem de serviço deverá gerar uma nova ordem a ser preenchida indicando que se trata de uma ordem de serviço adicional com alteração de escopo e/ou prazo, fazendo referência à anterior que originou os serviços.

1.3.7. A CONTRATADA, para cada ordem de serviço recebida, deverá gerar os produtos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições da Metodologia de Desenvolvimento da CONTRATANTE (item 17).

1.3.8. As demandas contidas numa Ordem de Serviço (OS) poderão, a qualquer tempo, ser alteradas, suspensas ou canceladas pela CONTRATANTE. Os serviços já executados serão ressarcidos mediante levantamento do esforço realizado. A alteração, suspensão ou cancelamento ocorridos até o início de execução dos serviços não resultarão em custos para a CONTRATANTE.

1.3.9. A CONTRATANTE poderá alterar a especificação de uma solicitação de serviço até a data prevista na OS para a primeira entrega de artefato. Nesse caso, a estimativa inicial de Pontos de Função feita originalmente será desconsiderada e será feita uma nova contagem baseada na última especificação do serviço. A contagem final, a ser feita na conclusão do serviço, considerará o serviço efetivamente entregue.

1.3.10. Após a data prevista na OS para a primeira entrega de artefatos, alterações no serviço especificado serão tratadas como alteração de escopo.

1.3.11. As Macro Atividades (fases) do processo de desenvolvimento de sistemas que podem ser objeto de prestação de serviço pela CONTRATADA são: Engenharia de Requisitos, Design/Arquitetura, Implementação e Testes. Uma Ordem de Serviço tanto pode se referir a todas estas fases como a um subconjunto delas.

1.3.12. Sempre que necessário poderão ser realizadas reuniões entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para esclarecimentos adicionais acerca do serviço a ser executado.

1.3.13. Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá aplicar os procedimentos necessários à garantia da qualidade preconizados pelo documento anexo: Metodologia de Desenvolvimento da CONTRATANTE (item 17).

1.3.14. Quando a CONTRATANTE designar responsáveis estes poderão pertencer a seu quadro ou podem ser pessoas de outras áreas ou empresas.

1.3.15. Os serviços serão dimensionados, contratados e geridos pela métrica de Pontos de Função conforme a padronização pela International Function Point Users Group.

1.3.16. Os serviços deverão ser prestados de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho, arquiteturas, processos, plataforma tecnológica e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, mediante ordens de serviço dimensionadas pela métrica, em regime de fábrica de software, pagos pelo quantitativo mensal de resultado recebido e homologado como aderente às especificações das ordens de serviço e padrões estabelecidos, sem garantia de consumo mínimo.

02. Plataforma de Tecnologia:

2.1. A plataforma tecnológica utilizada na CONTRATANTE, associada à execução deste objeto, encontra-se descrita no **item 18**. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE.

2.2. Poderão ser demandados serviços com utilização de outras plataformas tecnológicas. Nesses casos, os requerimentos específicos de infraestrutura tecnológica estarão explicitados nas solicitações de serviços e deverão ser providenciados pela CONTRATADA.

2.3. A CONTRATANTE terá ampla liberdade em atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento, ferramentas de apoio ao desenvolvimento, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência administrativa.

Caberá, nesses casos, à CONTRATADA evoluir e se adaptar à respectiva mudança, relativamente às solicitações de serviços posteriores a mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE.

03. Processo de Desenvolvimento de Software:

3.1. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA serão declarados na Ordem de Serviço de acordo com a fase de desenvolvimento contratada e com o estabelecido na Metodologia de Desenvolvimento de Software listada no **item 17**. Os artefatos deverão ser produzidos de acordo com os modelos e padrões declarados na Metodologia de Desenvolvimento da CONTRATANTE.

3.2. O processo de desenvolvimento dos serviços prestados deverá estar aderente ao modelo MPS.BR, nível F (ou superior) ou CMMI nível 2 (ou superior).

3.3. Cabe à CONTRATADA orientar sua equipe técnica quanto à utilização dos procedimentos, normas, padrões e melhores práticas preceituados pela CONTRATANTE.

3.4. A CONTRATANTE terá ampla liberdade em alterar os processos, normas, padrões e melhores práticas por ela adotados cabendo à CONTRATADA efetuar os ajustes necessários, sem ônus para a CONTRATANTE, no sentido de se adequar às mudanças.

3.5. Os modelos dos documentos que irão formalizar as etapas de solicitação/alterações, acompanhamento, recebimento e aceite dos serviços serão definidos pela CONTRATANTE.

04. Solicitações de Mudança (Escopo e/ou Data):

4.1. Alteração de escopo é a mudança solicitada durante a execução do serviço de desenvolvimento de uma ordem de serviço. Tal alteração decorre da revisão das necessidades negociais a serem atendidas, não originadas pelo simples detalhamento dos requisitos e Casos de Uso apurados inicialmente. A alteração de escopo deverá ser formalizada por meio de ordem de serviço encaminhada à CONTRATADA.

4.2. Nos casos em que a alteração de escopo gerar descarte ou retrabalho nos artefatos já produzidos, estes deverão sofrer contagem da quantidade de Pontos de Função, de modo a ressarcir o esforço utilizado em sua confecção. A remuneração deste esforço será proporcional à fase em que o artefato foi produzido. Para fins de novo planejamento do serviço, será realizada uma nova contagem para atualização da quantidade de pontos de função e do prazo levando em consideração a(s) fase(s)/entrega(s) contratada(s) e ainda não executada(s).

4.3. As variações no número de pontos de função contratados, decorrentes da alteração de escopo, deverão ser previamente aprovadas pela CONTRATANTE e, havendo necessidade de aumento ou redução do valor previamente aprovado, o mesmo deverá ocorrer por meio de ordem de serviço específica, que estará substituindo a ordem de serviço anterior.

4.4. As alterações de data motivadas pela CONTRATANTE não acarretarão penalidades à CONTRATADA, desde que formalizadas em documento específico e aprovadas pelo responsável da OS indicados pela CONTRATANTE.

05. Avaliação Qualitativa do Serviço:

5.1. A qualidade dos serviços entregues será avaliada pela correção dos artefatos, pela aderência às especificações formuladas pela CONTRATANTE e pela conformidade aos padrões estabelecidos pela Metodologia de Desenvolvimento da CONTRATANTE **(Item 17)**.

5.2. A avaliação da qualidade dos artefatos entregues será feita no aceite do serviço podendo motivar a recusa de artefatos. A motivação da recusa do artefato será formalizada pela CONTRATANTE e havendo recusa de artefatos, decorrente da avaliação de qualidade, a CONTRATADA deverá providenciar as correções necessárias dentro do prazo estipulado para a OS. Havendo atraso na entrega dos artefatos a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas contratualmente.

06. Desempenho da CONTRATADA:

6.1. A CONTRATANTE efetuará o monitoramento do processo de desenvolvimento de software acordado com a CONTRATADA, como forma de garantir a entrega dos produtos dentro dos critérios de qualidade e restrições de prazos, através de indicadores de desempenho e limiares de níveis de serviço preestabelecidos.

6.2. A CONTRATADA deverá fornecer dados e informações necessárias, proativamente ou conforme solicitação da CONTRATANTE, de forma a possibilitar a geração destes indicadores. A CONTRATADA deverá participar de reuniões periódicas de prestação de contas referente ao andamento dos projetos e desempenho dos indicadores estabelecidos que serão avaliados:

a) Entrega da OS no prazo: Será validada comparando a data de entrega registrada na ordem de serviço e a data efetivamente entregue da OS. Caso tenha documento de alteração de data/escopo estes serão considerados.

b) Qualidade do Produto: Será mensurada somando-se os erros apresentados no período de homologação e em produção (durante o período de garantia do produto) versus tamanho do produto em Pontos de Função.

c) Chamados técnicos de correção: Será mensurada a quantidade de defeitos apresentados e solucionados no prazo conforme definido no **item 06**.

d) Pesquisa junto ao solicitante (Gerenciamento, Agilidade, Disponibilidade, Padrões, Responsabilidade, Cordialidade, Qualidade das entregas)

Gerenciamento: Pesquisa sobre a percepção do solicitante quanto ao gerenciamento pela CONTRATADA da ordem de serviço.

Agilidade: Pesquisa sobre a percepção do solicitante quanto a agilidade da CONTRATADA em responder as solicitações, reuniões e correções referentes a ordem de serviço.

Disponibilidade: Pesquisa sobre a percepção do solicitante quanto a disponibilidade da CONTRATADA em responder os e-mails, telefonemas, participar de reuniões referentes a ordem de serviço.

Padrões: Pesquisa sobre a percepção do solicitante quanto a CONTRATADA utilizar os padrões definidos pela CONTRATANTE para a elaboração dos serviços referentes a ordem de serviço.

Responsabilidade: Pesquisa sobre a percepção do solicitante quanto a responsabilidade (comprometimento) da CONTRATADA para a execução dos serviços referentes a ordem de serviço.

Cordialidade: Pesquisa sobre a percepção do solicitante quanto a CONTRATADA ser gentil e cordial no atendimento aos telefonemas, respostas a e-mails, participações das reuniões com as pessoas definidas pela CONTRATANTE para acompanhamento das tarefas referentes a ordem de serviço.

Qualidade das Entregas: Pesquisa sobre a percepção do solicitante com relação a qualidade das entregas dos artefatos (documentações, módulos e outros que compõe a OS) pela CONTRATADA referentes a ordem de serviço. Os itens que serão pesquisados terão notas de 1 a 4 sendo: 1 – Muito Bom, 2 – Bom, 3 – Ruim e 4 – Muito Ruim. Quando houver pesquisas com notas 3 ou 4 a CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação para reverter a situação no prazo máximo de um mês.

6.3. Os indicadores serão acompanhados e cobrados mensalmente e serão implementados de forma gradativa. Os resultados dos indicadores a serem monitorados serão apresentados mensalmente e comparados com as metas definidas. As metas serão definidas com base no histórico de desempenho do primeiro semestre e revisadas semestralmente, sendo que para os semestres seguintes as metas serão incrementadas para obtermos melhores resultados a cada semestre. Novos indicadores poderão ser incluídos ao longo do processo e durante a vigência do contrato, bem como revistos os processos de medição.

6.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar semanalmente para uso da CONTRATANTE, sem custo adicional, o acompanhamento consolidado dos serviços em execução: a) Dados da OS incluindo os atributos já relacionados b) Data de início e de conclusão de cada artefato; c)

Andamento de cada artefato a ser entregue com indicação da situação atual em termos de percentual de conclusão; d) Situação atual da OS e de duas semanas anteriores. Estas informações devem ser disponibilizadas no primeiro dia útil da semana.

6.5. A CONTRATANTE poderá executar a qualquer momento, sem aviso prévio, a fiscalização documental e digital.

07. Tratamento de Problemas:

7.1. Eventuais problemas relacionados com a execução das ordens de serviço deverão ser tratados em primeira instância entre os responsáveis técnicos envolvidos. Problemas não solucionados no âmbito das ordens de serviço, ou problemas relacionados ao desempenho geral do contrato deverão ser tratados pelos gestores de contrato da CONTRATANTE e CONTRATADA, que são a instância técnica máxima de encaminhamentos de ações relativas ao contrato.

08. Transferência de Conhecimento:

8.1. Haverá a necessidade de repasse dos conhecimentos utilizados para o desenvolvimento e manutenção dos produtos entregues à CONTRATANTE pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá repassar os conhecimentos relacionados com as técnicas empregadas na fabricação do objeto das ordens de serviço efetuadas. Entende-se por repasse de conhecimento, as explicações técnicas feitas de forma detalhada visando demonstrar aos técnicos da CONTRATANTE ou representante definido por ela, as formas, funcionalidades, requisitos, classes, configurações, dependências e outras utilizadas na construção ou manutenção dos produtos. A CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar tantas informações quantas forem necessárias, inclusive treinamentos para os usuários.

8.2. A CONTRATADA deverá apresentar o relatório de transferência de conhecimento, onde deverão estar descritas todas as atividades realizadas, conteúdo, métodos, aplicabilidades, participantes, bem como demais informações pertinentes

09. Capacitação:

9.1. Capacitar os recursos (técnicos, usuários, gestores e outros) indicados pela CONTRATANTE conforme Plano de Capacitação aprovado pela mesma, com o objetivo de estabelecer as bases que permitam a absorção, pela equipe da CONTRATANTE, do conhecimento necessário à administração, configuração, ajustes de parametrização, implantação, operação, utilização da Solução e demais atividades necessárias à sua gestão na entrega/implantação da solução.

9.2. Salvo autorização expressa da CONTRATANTE, todas as atividades de capacitação deverão ser realizadas em Curitiba/PR, em dias úteis e durante o horário comercial, em local previamente aprovado pela CONTRATANTE.

9.3. A CONTRATADA arcará com todas as despesas relativas às atividades de capacitação.

9.4. O conteúdo programático de cada curso deverá ser ajustado e/ou adaptado obedecendo ao Plano de Capacitação a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE. Em todos os módulos do treinamento os exemplos que sejam necessários ao entendimento deverão ser extraídos da Solução.

9.5. O conteúdo do treinamento na Solução deverá ser totalmente compatível com a versão da mesma implantada no projeto. A abordagem deve ser eminentemente prática, ilustrando os conceitos e capacitando os participantes a empregar os recursos oferecidos pela Solução.

9.6. O idioma adotado para a aplicação das atividades de capacitação é o português do Brasil. Material em outro idioma poderá ser fornecido, desde que, obrigatoriamente, acompanhado de cópia em português do Brasil e deverá estar de acordo com as versões dos produtos contratados. Será disponibilizada para cada vaga solicitada, 01 (uma) cópia de todo o material (apostilas e material de apresentação) de cada curso. Todo o material didático deverá ser entregue em até 5 (cinco) dias úteis antes do início de cada curso. A CONTRATANTE poderá reproduzir o material recebido e utilizá-lo com propósitos educacionais da forma que melhor lhe aprouver, sem ônus e sem a necessidade de autorização da CONTRATADA.

9.7. A elaboração do cronograma do Plano de Capacitação será feita pela CONTRATADA, a partir das orientações da CONTRATANTE, em prazo a ser estabelecido por esta. A execução do referido Plano dependerá de aprovação formal da CONTRATANTE.

9.8. Os tutores deverão possuir total conhecimento dos produtos e a eventual substituição de qualquer dos tutores deverá ser informada pela CONTRATADA à CONTRATANTE. O tutor substituto deverá possuir a mesma qualificação do tutor originalmente proposto.

9.9. O fornecimento de todos os recursos de infraestrutura (local, equipamentos de informática – servidores e estações de trabalho, programas de computador e demais recursos operacionais e audiovisuais) necessários à atividade de capacitação é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e deverão estar em perfeitas condições de funcionamento. A instalação de quaisquer equipamentos ou produtos, configuração e preparação do ambiente de capacitação e conexões de comunicação de dados, são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

9.10. Recursos de software utilizados na capacitação deverão ser idênticos, inclusive quanto à versão, aos produtos a serem entregues à CONTRATANTE.

9.11. Fica facultado à CONTRATANTE, se julgar conveniente, oferecer suas instalações físicas para a realização de atividades de Capacitação, no todo ou em parte, ficando certo que esta oferta deverá ser precedida de plano específico para a instalação dos recursos necessários.

10. Operação Assistida:

10.1. Para os sistemas desenvolvidos que requererem a operação assistida a CONTRATADA deverá efetuar o acompanhamento sistemático do Sistema implantado e prover assistência operacional completa, tanto na solução propriamente dita, suas integrações e processos, quanto na operacionalização e uso da solução.

10.2. Durante a operação assistida do Sistema, a CONTRATADA deverá manter recursos participantes dos respectivos processos de desenvolvimento, alocados e instalados no local definido para execução dos serviços, que se responsabilizarão pela correção imediata de erros ou falhas, sem prejuízo de qualquer outra atividade ou atribuição.

10.3. Durante o período de OPERAÇÃO ASSISTIDA do Sistema efetivamente implantado, a CONTRATADA deverá: atuar ativamente no diagnóstico e identificação de incidentes e problemas; prover apoio técnico à utilização e operacionalização da solução; efetuar correções e ajustes, emergenciais ou não, sobre qualquer funcionalidade, recurso ou componente, de forma a não permitir perdas de qualidade; garantir os acordos de níveis de serviço definidos com a CONTRATANTE.

10.4. As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, bem como melhorias consideradas necessárias ao bom funcionamento do Sistema, que ocorrerem durante o período de OPERAÇÃO ASSISTIDA, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, portanto sem qualquer ônus à CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá alocar recursos de sua equipe técnica para avaliar e acompanhar o tratamento e as soluções adotadas pela CONTRATADA na correção dos problemas, erros e falhas, durante o período de OPERAÇÃO ASSISTIDA.

11. Relacionamento com a Contratada:

11.1. A CONTRATADA se obriga a colocar à disposição, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: a) Telefone; b) E-Mail; c) Software de Acompanhamento.

11.2. Os canais de atendimento da CONTRATADA, e-mail e software de acompanhamento, deverão prever:

- a) A recepção e tratamento diferenciado das OS, por tipo e criticidade da demanda.
- b) O acompanhamento de todo o processo de atendimento pela CONTRATANTE.

11.3. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE e obrigatoriamente em até 30 (trinta) dias antes do término da vigência do contrato, a CONTRATADA transferirá a base de dados histórica de todas as ordens de serviço, juntamente com o modelo e dicionário de dados do software, em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.

11.4. A CONTRATADA deverá prover à CONTRATANTE informações detalhadas da execução dos serviços, por meio de software, em tempo real, protegida por senha, disponível via internet. A CONTRATADA fica responsável pela manutenção deste software de acompanhamento em funcionamento, com disponibilidade de 98% durante toda a vigência do contrato.

11.5. Excepcionalmente, no caso de indisponibilidade do acesso ao software, a CONTRATADA deverá colocar à disposição as informações sobre serviços em andamento utilizando-se de outro meio, previamente acordado com a CONTRATANTE. A ferramenta deverá ser colocada à disposição com interface WEB e prover relatórios de ocorrências, atendimentos e níveis de serviço com várias perspectivas.

12. Propriedade:

12.1. A CONTRATADA deve entregar à CONTRATANTE, o direito patrimonial, a propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos e/ou disponibilizados e de toda e qualquer documentação dos mesmos, bem como todos os códigos-fonte, bases de dados, dicionários de dados, scripts, Jobs e outros artefatos.

12.2. Todos os documentos, códigos-fonte, arquivos executáveis, diagramas e qualquer artefato relacionado com a solução serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE.

12.3. Todos os softwares e seus componentes desenvolvidos pela CONTRATADA, assim como suas documentações deverão ser entregues à CONTRATANTE, que terá o direito de propriedade sobre eles, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.

12.4. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário de licença para utilização dos sistemas desenvolvidos, devendo, para tanto, a CONTRATADA ceder à CONTRATANTE sem ônus adicionais:

- a) O direito de propriedade intelectual do software desenvolvido e das partes em desenvolvimento, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE; a qualquer tempo distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
- b) O projeto de software, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato;
- c) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato;
- d) Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares, durante todo o período de vigência do Contrato.

12.5. A utilização de componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela CONTRATANTE.

12.6. A CONTRATANTE poderá ceder os softwares desenvolvidos no âmbito deste contrato para uso de outras entidades, conforme sua conveniência, sem necessidade de qualquer pagamento e/ou ressarcimento à CONTRATADA.

13. Processo de Confidencialidade:

13.1. A CONTRATADA deverá manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los na sua totalidade ou em partes, ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

13.2. A CONTRATADA deverá impedir a divulgação ou utilização indevida das informações confidenciais por seus funcionários e colaboradores em geral, inclusive aqueles que porventura se desligarem da empresa durante e/ou após a execução dos serviços.

13.3. A CONTRATADA não deverá discutir perante terceiros que não sejam seus subcontratados envolvidos no presente contrato, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações confidenciais, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao presente contrato, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que por qualquer razão tenha acesso a elas.

13.4. A CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE, a necessidade da divulgação das informações confidenciais a que tenha tido acesso, devido a determinação judicial ou a ordem emanada por autoridade competente.

13.5. Por ocasião do encerramento do presente contrato a CONTRATADA deverá devolver à CONTRATANTE toda e qualquer informação considerada confidencial e disponibilizada na forma de relatórios, arquivos, imagens, audiovisuais, ou quaisquer outros meios de armazenamento, comprometendo-se a removê-las de seus equipamentos servidores, microcomputadores, “pen drives” ou qualquer outro meio de armazenamento, que por ventura tenha utilizado por ocasião da prestação de serviços.

14. Chamados Técnicos de Correção:

14.1. Os chamados técnicos de correção contemplam a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos e/ou erros em códigos e funcionalidades, destinados a recolocar o objeto da ordem de serviço em seu pleno estado de funcionamento; A CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da assinatura do Contrato, um sistema WEB para abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos. O sistema deverá fornecer funcionalidades para calcular os Indicadores de Qualidade e Desempenho. Este sistema será submetido à avaliação da CONTRATANTE, que poderá, a qualquer tempo, solicitar ajustes e/ou modificações de forma a adequá-lo às suas necessidades sem custo; Ou a CONTRATANTE poderá definir a utilização de sistema próprio.

14.2. O sistema deverá manter, para cada chamado: identificação do projeto, ordem de serviço relacionada, etapa, data e hora de abertura do chamado, início e término do atendimento, identificação do problema, solução adotada para o saneamento, técnicos responsáveis e outras informações pertinentes;

14.3. O sistema deverá ter funcionalidade de consulta consolidada e detalhada das informações mantidas.

14.4. O acesso ao sistema deverá ser protegido, no mínimo, por senha; O sistema, bem como a base de dados, deverá ser instalado no ambiente da CONTRATADA ou outro definido por ela; A CONTRATANTE deverá possuir acesso irrestrito às informações mantidas pelo sistema;

14.5. O chamado técnico será considerado fechado após atendimento e apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos na severidade do chamado aberto; Para que ocorra o fechamento dos chamados, a CONTRATADA deverá fornecer em detalhes, e por escrito, as informações técnicas acerca da solução do problema detectado; O

chamado técnico será considerado atendido após o fechamento pela equipe técnica da CONTRATANTE;

14.6. O atendimento aos chamados técnicos de correção deverá seguir os prazos estabelecidos na Tabela de Prazos de Atendimento apresentados a seguir, contabilizados a partir da abertura do chamado:

Prioridade	Prazo para Retorno do Comportamento Adequado	Prazo para Solução Definitiva da Origem do Problema
Extremamente Alto	Em até 1 (uma) hora	Em até 12 (doze) horas
Muito Alto	Em até 2 (duas) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas
Alto	Em até 4 (quatro) horas	Em até 32 (trinta e duas) horas
Médio	Em até 8 horas	Em até 48 (quarenta e oito) horas
Baixo	Em até 24 (vinte e quatro) horas	Em até 72 (setenta e duas) horas

14.6.1. Extremamente Alto: Incidente que afete a disponibilidade e/ou gere comprometimento extremamente grave de funcionalidade ou de dados ou de ambiente; Muito Alto: Incidente que afete a disponibilidade e/ou gere comprometimento grave de funcionalidade, de dados ou de ambiente; Alto: Incidente que afete a disponibilidade e/ou comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente; Médio: Incidente que não afeta a disponibilidade porém apresenta problemas que compromete funcionalidade, de dados ou de ambiente; Baixo: Incidente de pequeno comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente.

14.7. Serão considerados para efeitos do: Prazo de Retorno para Comportamento Adequado: Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pela CONTRATANTE e a recolocação do objeto da ordem de serviço em estado de funcionamento adequado; Prazo de Solução Definitiva: Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pela CONTRATANTE e a efetiva solução do incidente recolocando o objeto da ordem de serviço em seu pleno estado de funcionamento; Os prazos mencionados acima serão considerados apenas se houver aceite pela CONTRATANTE. Não ocorrendo o aceite, a solução apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo;

14.8. Caso seja excedido o prazo de atendimento de um chamado, este será considerado não atendido dentro do prazo e iniciar-se-á nova contagem de prazo correspondente à severidade do chamado. Cada novo descumprimento de prazo no mesmo chamado será contabilizado como um chamado não atendido dentro do prazo.

14.9. Se as correções de inconformidades dos produtos apontadas pela CONTRATANTE dentro dos prazos estabelecidos na ordem de serviço gerarem retrabalho, neste ou em outros produtos, as correções correrão por conta da CONTRATADA

15. Perfis e Competências Profissionais:

15.1. A CONTRATADA deverá fornecer equipe gerencial e equipe técnica para execução dos serviços de desenvolvimento, compostas por profissionais com os diversos perfis exigidos e adequados à execução dos serviços.

15.2. A qualificação exigida deverá ser comprovada mediante a apresentação pela CONTRATADA da descrição dos perfis, acrescidos das comprovações de experiência (currículo vitae) e vida acadêmica (certificados e diplomas), caso seja solicitado.

15.3. Gestor do contrato da CONTRATADA: Profissional responsável pela execução global do contrato, pelo atendimento aos serviços nos prazos, volumes e qualidade contratados. Identifica e aponta necessidades de ajustes na condução dos serviços, interagindo de forma direta com o Gestor do contrato da CONTRATANTE;

15.4. Responsáveis técnicos da CONTRATADA: Técnicos credenciados pela CONTRATADA para a negociação de cada ordem de serviço, envolvendo a sua análise, aceite, questionamento, solicitação de informações complementares, devolução, correção e afins. É o contato técnico junto à CONTRATANTE;

15.5. Gerente de projetos da CONTRATADA: Tem a responsabilidade pelo pleno gerenciamento do serviço contratado, controle e entrega no tempo definido por meio do plano de projetos, mantendo a consistência e atualização das informações na ferramenta de gerência de projetos. O profissional deverá ser certificado PMP (*Project Management Professional*) pelo PMI (*Project Management Institute*) ou ter Concluído MBA em Gerencia de Projetos e possuir, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses de experiência comprovada em gerência de projetos;

15.6. Analista de Requisitos da CONTRATADA: terá a responsabilidade de fazer levantamento análise e gerenciamento de requisitos. Profissional com nível superior e experiência comprovada, de no mínimo 3 (três) anos em análise de requisitos utilizando boas práticas de gerenciamento de requisitos e processo unificado ou similar com modelagem UML.

15.7. Analista de sistemas da CONTRATADA: Tem a responsabilidade de realizar a análise e design (modelagem) do sistema, conforme as definições da arquitetura da solução e a metodologia de desenvolvimento de sistemas utilizada, mantendo a consistência e atualização

das informações nas ferramentas de análise e design. O profissional deverá possuir, comprovadamente, experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses em análise de sistemas em projetos de porte semelhante aos contratados;

15.8. Arquiteto de Solução da CONTRATADA: terá a responsabilidade de desenhar e implementar a arquitetura da solução, garantindo sua viabilidade técnica e mitigando os riscos de sua implementação. Entende-se por arquitetura da solução a estrutura do sistema, suas interfaces e camadas, os princípios e padrões que a norteiam. Experiência de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses na disciplina.

15.9. Analista de Banco de Dados da CONTRATADA: terá a responsabilidade de elaborar a modelagem de dados e projetos de banco de dados. Profissional com nível superior e capacitação em modelagem de dados e projeto de banco de dados. Experiência de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses na disciplina com conhecimento comprovado em SQL Server;

15.10. Desenvolvedor de Software da CONTRATADA: Profissional com curso superior e experiência comprovada de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses em projetar e implementar soluções de códigos executáveis utilizando linguagem de programação PHP em arquitetura MVC, testando os componentes codificados e analisando o produto gerado para identificar a existência de exceções e erros;

15.11. Analista de Testes da CONTRATADA: Profissional com curso superior com a responsabilidade de planejar, executar e controlar todos os esforços referentes a qualidade e testes realizados no projeto. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na disciplina.

16. Local(is) pretendido(s) para entrega e/ou execução dos serviços:

16.1. Os serviços deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, que deverá providenciar, às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware, software e comunicação bem como os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados

16.2. As interações com os profissionais da CONTRATANTE necessárias à execução dos serviços ocorrerão em Curitiba, Paraná, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade por todas as despesas com deslocamento, diárias, hospedagem e outras dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.

16.3. A infraestrutura tecnológica necessária à prestação do serviço contratado compreendendo: hardware, software e conexões física e lógica deverá estar operacional no prazo máximo de 45

(quarenta e cinco) dias contados da assinatura do contrato, ocasião em que poderá ser objeto de inspeção pela CONTRATANTE;

16.4. Atividades demandadas através de Ordem de Serviço, quando requeridas, poderão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, ou local por ela indicado, em Curitiba – PR, se assim for entendido como conveniente pela CONTRATANTE.

17- Metodologia de Desenvolvimento

17.1. A CONTRATANTE adotará procedimento metodológico de desenvolvimento de software baseado no Processo Unificado – RUP, com a consequente adoção da Linguagem de Modelagem UML, os quais estão preconizados nos modelos de referência Capability Maturity Model Integrator (CMMI) e MPS-BR (Melhoria de Processo de Software Brasileiro) de processo de desenvolvimento de software.

17.2. Os artefatos a serem gerados em cada contratação serão definidos nas respectivas Ordens de Serviço; Não existe uma definição prévia de um “pacote padrão mínimo” de artefatos a serem produzidos, pois estes dependem da natureza de cada contratação, em consonância com os princípios utilização do RUP/UML;

17.3. Serão solicitados os artefatos necessários a documentação do software e à comprovação da execução dos procedimentos intermediários realmente necessários à entrega de um produto de qualidade, observadas as características de cada contratação.

18 – Plataforma Tecnológica

18.1. A CONTRATANTE utiliza em sua plataforma tecnológica atualmente as linguagens de programação PHP: Plataforma Web, com CodeIgniter e JQuery e Bootstrap, JAVA: Plataforma Web, com JSF e PrimeFaces. Banco de Dados: SQL Server; Artefatos de Gestão de Projetos baseados no Guia PMBOK (PMI) de melhores práticas; Artefatos de análise e design utilizando UML (Unified Modeling Language) 2.5.

18.2. Serão aplicativos predominantemente WEB, desenvolvidos numa arquitetura MVC, utilizando framework de mercado para linguagens e ambientes PHP e JAVA. A plataforma utiliza os servidores WEB típicos destes ambientes, e interage com Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados MS SQL Server.

19 – Parceira Tecnológica

19.1. Registra-se que a parceira tecnológica é a CELEPAR – Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná, situada na Rua Mateus Leme, 1561 – Centro Cívico – CEP: 80.530-010 – Curitiba/PR.

20 - Glossário

BASE DE DADOS: são coleções organizadas de dados que se relacionam de forma a criar algum sentido (Informação) e dar mais eficiência durante uma pesquisa ou estudo;

BFPUG - Brazilian Function Point Users Group: entidade brasileira sem fins lucrativos que tem por finalidade promover e suportar o método de análise de pontos de função e outras medidas de software;

BOOTSTRAP - Framework web com código-fonte aberto para desenvolvimento de componentes de interface e front-end para sites e aplicações web, usando HTML, CSS e JavaScript, baseado em modelos de design para a tipografia, melhorando a experiência do usuário em um site amigável e responsivo;

BPM – Business Process Management;

CEAS – Conselho Estadual de Assistência Social;

CEDCA – Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente;

CEJUV – Conselho Estadual da Juventude;

CMMI – Capability Maturity Model Integration;

CODEIGNITER – Framework PHP com um conjunto de ferramentas para a criação de aplicações web;

CÓDIGO FONTE: é o conjunto de palavras ou símbolos escritos de forma ordenada, contendo instruções em uma das linguagens de programação existentes, de maneira lógica;

COEDE – Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência;

CONSIG – Sistematização de Conferências;

CRAS – Centros de Referência de Assistência Social;

CREAS – Centros de Referência Especializado de Assistência Social;

DICIONÁRIO DE DADOS: é uma coleção de metadados (dados sobre os dados) que contém definições e representações de elementos de dados; documentação executados fora do ambiente do cliente, ou em ambiente interno apartado, demandado por meio de Ordens de Serviço com métricas para estimativa de esforço, com critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

ENGENHARIA DE SOFTWARE: é voltada à especificação, desenvolvimento e manutenção de sistemas de software, com aplicação de tecnologias e práticas de gerência de projetos e outras disciplinas, visando organização, produtividade e qualidade.

ETP – Estudo Técnico Preliminar;

IPDM – Índice Paranaense de Desenvolvimento Municipal;

ISO – International Organization for Standardization;

JAVASCRIPT - Linguagem de programação interpretada estruturada, de script em alto nível com tipagem dinâmica fraca e multiparadigma

JEE: plataforma Java voltada para implementação de software Java distribuído, tolerante a falhas e multicamada, baseada amplamente em componentes modulares executando em um servidor de aplicações. Possui biblioteca que fornece suporte ao desenvolvimento de aplicações para internet, intranets e semelhantes;

JQUERY - Biblioteca livre que contém funções da linguagem de programação JavaScript que interage com páginas em HTML;

JSF - JavaServer Faces é uma especificação Java para a construção de interfaces de usuário baseadas em componentes para aplicações web

MPS.BR – Melhoria de Processos do Software Brasileiro;

NBR – Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

OS – Ordem de Serviço;

PHP – Linguagem de script do lado do servidor de código aberto que pode ser utilizada junto com HTML para construir aplicações web e sites dinâmicos;

PMBOK: Project Management Body of Knowledge - é um conjunto de práticas em gerência de projetos publicado pelo Project Management Institute (PMI) e constitui a base do conhecimento em gerência de projetos do PMI;

PMI – Project Management Institute;

PMP – Project Management Professional;

REGIME DE FÁBRICA DE SOFTWARE: execução dos serviços de desenvolvimento, manutenção e

RUP – Rational Unified Process;

SAF – Sistema de Acompanhamento de Famílias;

SCRIPTS: são linguagens de programação executadas do interior de programas e/ou de outras linguagens de programação. As linguagens de script servem para estender a funcionalidade de um programa e/ou controlá-lo, acessando sua API e, são frequentemente usadas como ferramentas de configuração e instalação em sistemas operacionais;

SEDEF – Secretaria do Desenvolvimento Social e Família do Estado do Paraná

SGA – Sistema de Gestão de Acessos;

SIFF – Sistema de Informações Fundo a Fundo;

SISTAG – Sistema de Transferências e Apoio a Gestão;

SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA: documento por meio do qual o contratante solicita mudança do escopo de uma Ordem de Serviço, com respectiva análise de impacto no tamanho, prazo e custo;

TDR – Termo de Referência, significa o instrumento capaz de balizar a elaboração das propostas por parte das Consultoras;

TI – Tecnologia da Informação;

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação;

UGP – Unidade de Gerenciamento do Projeto;

UML – Unified Modeling Language: linguagem visual para especificação de modelos que representam a estrutura de dados e da aplicação, o comportamento, a arquitetura e o processo de negócio de sistemas;

ANEXO II

TABELA DE ITENS E QUANTITATIVOS

Item	Pontos de Função Estimados - Anual	Descrição do Objeto/Serviço
01	1.500 (Um mil e quinhentos)	Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de desenvolvimento, manutenção e testes em sistemas de informação já existentes, nas plataformas PHP e JAVA com SQL Server, utilizando a técnica de Pontos de Função, em regime de fábrica de software, sendo desenvolvimento e/ou melhorias para soluções/sistemas informatizados a partir de especificações estabelecidas pela CONTRATANTE. Fornecimento de componentes e/ou artefatos a partir de especificações estabelecidas pela CONTRATANTE e melhorias em sistemas informatizados para o acréscimo de novas funcionalidades, extensão, exclusão de funcionalidades existentes ou sustentação, a partir de especificações estabelecidas pela CONTRATANTE.

ANEXO III

SISTEMAS ENVOLVIDOS

Item	Nome do Sistema	Linguagem
1	SISTEMA DE TRANSFERÊNCIAS E APOIO A GESTÃO – SISTAG	PHP
2	SISTEMA DE INFORMAÇÕES FUNDO A FUNDO – SIFF	JAVA
3	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DAS FAMÍLIAS – SAF	JAVA
4	SISTEMA DE CONFERÊNCIAS - CONSIG	JAVA
5	SISTEMA DE GESTÃO DE ACESSOS – SGA	JAVA
6	OUTROS SOFTWARES	PHP