

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
TIPO DE CONTRATAÇÃO

() Equipamentos	() Softwares	(X) Serviços
------------------	---------------	--------------

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do BRB (RLC-BRB), com a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e demais normativos aplicáveis, este Termo de Referência ar – TR, tem como objetivo subsidiar a contratação de serviços especializados de desenvolvimento, manutenção, sustentação e suporte técnico, reunindo elementos técnicos, operacionais e legais necessários para respaldar a contratação dos serviços de desenvolvimento de software voltados à gestão de negócios do Banco BRB.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços especializados de desenvolvimento de aplicativos nativos e híbridos/PWA com suporte multiplataforma para aparelhos smartphones, tablets, smartwatches, smartTVs, desktops e aparelhos/sensores Internet Das Coisas (IoT), contemplando manutenção, sustentação, distribuição e monitoramento de soluções tecnológicas na modalidade fábrica de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais pelo prazo de 24 meses conforme Tabela 1 - Descrição e estimativa da demanda.

Item	Subitem	Descrição da Demanda	Periodicidade ou Precificação	Descrição	TOTAL
1	1.1	Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de <i>software</i>	Ponto de Função (APF)	Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software, medidos por Ponto de Função (APF)	7.000 PF
	1.2	Sobreaviso e sustentação	Valor Fixo – Percentual Financeiro sobre o valor do desenvolvimento	Suporte 24x7 em regime de sobreaviso para incidentes e sustentação em produção.	5% do valor financeiro do item "Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software"

Tabela 1 - Descrição e estimativa da demanda

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. Os serviços a serem prestados serão compreendidos como:

2.1.1. Prestação de serviços de sustentação, desenvolvimento e manutenção de soluções de software, na modalidade fábrica de software, na forma de serviços continuados presenciais e não

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

presenciais, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste documento.

2.1.2. Serviços de desenvolvimento, manutenção corretiva, evolutiva e perfectiva de sistemas com apoio para todo o ciclo de vida da OS, da solicitação até à implantação de versões.

2.1.3. Serviços de desenvolvimento por meio de catálogo de itens não mensuráveis, predefinidos neste documento.

2.1.4. Atendimento de Sustentação, conforme Tabela 2 - Prazos de início e de conclusão por item de sustentação e processo descrito no item 5.4.4.

2.1.5. Suporte em regime de sobreaviso 24x7, destinado ao atendimento de incidentes e demandas de sustentação em ambiente de produção, observados os prazos e níveis de serviço definidos neste documento.

2.1.6. A estimativa contempla a disponibilidade de atendimento em dias úteis, em período diurno e noturno, bem como em finais de semana e feriados, observando a carga horária diária correspondente a cada regime de atendimento.

2.1.7. O valor do suporte se inicia imediatamente após a contratação, já que os sistemas assumidos pela contratada podem se encontrar em produção e em diversas fases da esteira de desenvolvimento.

2.1.8. NATUREZA CONTÍNUA E VARIÁVEL DOS SERVIÇOS:

2.1.8.1. Trata-se de serviços de natureza continuada, com variação de volume, conforme a complexidade e criticidade das demandas. Assim, esta contratação foi dimensionada para garantir flexibilidade e capacidade de atendimento a diferentes cenários operacionais.

2.1.9. CAPACIDADE TÉCNICA DA EQUIPE INTERNA:

2.1.9.1. A limitação da equipe interna da CONTRATANTE para absorver novas demandas de desenvolvimento e sustentação também foi considerada como fator determinante para a estimativa da quantidade a ser contratada.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**3.1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

3.1.1. Diante da crescente demanda por soluções digitais que sejam seguras, ágeis e escaláveis, torna-se essencial dispor de uma infraestrutura tecnológica robusta e de profissionais altamente capacitados para assegurar o pleno funcionamento dos ativos tecnológicos institucionais. Essa estrutura visa garantir a integridade dos processos, mitigar riscos operacionais e manter a excelência no atendimento aos clientes, em alinhamento com as diretrizes estratégicas do Banco BRB.

3.1.2. Nesse contexto, a contratação de uma empresa especializada no desenvolvimento de aplicativos objetiva assegurar a continuidade e a evolução dos sistemas internos, além de prover suporte técnico especializado para garantir a disponibilidade, o desempenho e a conformidade das soluções com os padrões de arquitetura corporativa. A iniciativa abrange o desenvolvimento e a manutenção de aplicações multiplataforma nativas, híbridas e PWA (*Progressive Web Apps*)

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

compatíveis com dispositivos móveis, desktops, wearables, smart TVs e dispositivos IoT, bem como a criação de portais, rotinas sob demanda e integrações sistêmicas.

3.1.3. Com essa medida, busca-se ampliar a eficiência operacional, garantir a escalabilidade das soluções e consolidar a aderência às melhores práticas de engenharia de software, contribuindo diretamente para a transformação digital do Banco BRB e para a sustentação de sua estratégia de inovação tecnológica.

3.2. ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E PLANO DIRETOR DE TI (PEI, PETI ou PDTI)

3.2.1. Nos termos do PDTI 2025–2026 (vigente), os Serviços de Fábrica de Software (desenvolvimento e teste) são expressamente classificados como serviços continuados de TI, por suportarem diretamente a missão institucional do Banco e impactarem de forma direta a prestação dos serviços digitais e bancários aos clientes e cidadãos. Nesse sentido, a contratação enquadra-se na seguinte categoria prevista no PDTI:

"Serviços de Fábrica de Software (desenvolvimento e teste)".

3.2.2. A contratação de Fábrica de Software Mobile especializada no desenvolvimento, manutenção evolutiva e corretiva de aplicativos móveis corporativos e bancários está plenamente alinhada às diretrizes, objetivos estratégicos e iniciativas previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do BRB.

3.2.3. A iniciativa contribui diretamente para o fortalecimento da transformação digital, a consolidação da presença do Banco nos canais digitais e a ampliação da oferta de produtos e serviços bancários por meio de soluções móveis seguras, escaláveis e de alta disponibilidade, conforme previsto nas necessidades estratégicas relacionadas ao desenvolvimento de produtos e serviços bancários e à melhoria da experiência do usuário.

3.2.4. A contratação também atende aos objetivos estratégicos voltados à disponibilização de um ambiente tecnológico seguro e adequado aos negócios, ao fortalecimento da governança, dos controles internos e da gestão de riscos, bem como à modernização e evolução contínua da infraestrutura e dos serviços de Tecnologia da Informação.

3.2.5. Adicionalmente, a Fábrica de Software Mobile atuará como elemento habilitador para a execução dos projetos estratégicos e comerciais previstos no portfólio do PDTI, incluindo a criação, evolução e sustentação de aplicativos como BRB Mobile, Nação BRB Fla, BRB Mobilidade e demais soluções digitais do conglomerado, assegurando integração com sistemas legados e aderência aos requisitos regulatórios do setor financeiro.

3.2.6. A contratação está em consonância com a metodologia de priorização de projetos adotada no PDTI, permitindo flexibilidade operacional, otimização do uso dos recursos de TI e maior capacidade de resposta às demandas estratégicas e comerciais do Banco, respeitando a capacidade operacional da DITEC e as diretrizes de planejamento institucional.

3.2.7. Dessa forma, a iniciativa contribui para a geração de valor ao BRB, o aumento da eficiência operacional, a melhoria contínua dos serviços digitais e o cumprimento dos objetivos estratégicos estabelecidos para o período de vigência do PDTI.

3.3. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

3.3.1. Aumento da capacidade de entrega de soluções digitais, permitindo ao BRB desenvolver e evoluir aplicativos e sistemas sem depender exclusivamente da equipe interna, que permanece focada em atividades estratégicas e de governança.

3.3.2. Pagamento por resultado efetivo, uma vez que o modelo de Ponto de Função vincula a remuneração exclusivamente às funcionalidades entregues e homologadas, evitando pagamento por esforço sem valor entregue.

3.3.3. Maior previsibilidade de custos e planejamento, possibilitando estimar o esforço antes do desenvolvimento e acompanhar a produtividade ao longo da execução.

3.3.4. Redução de riscos de atraso e retrabalho, com processos formais de mensuração, critérios objetivos de aceite e validação técnica das entregas.

3.3.5. Padronização e qualidade das soluções desenvolvidas, com adoção de normas, boas práticas e metodologias consolidadas de engenharia de software e desenvolvimento ágil.

3.3.6. Maior velocidade na evolução dos aplicativos do Banco, com entregas incrementais, priorização por valor de negócio e possibilidade de ajustes ao longo do ciclo de desenvolvimento.

3.3.7. Aderência às arquiteturas, padrões técnicos e normativos do BRB, garantindo integração com sistemas corporativos, segurança da informação e conformidade regulatória.

3.3.8. Mitigação do risco de obsolescência tecnológica, permitindo adaptações contínuas a novas versões de plataformas, dispositivos, sistemas operacionais e demandas regulatórias.

3.4. NATUREZA DO SERVIÇO

3.4.1. Prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software, na modalidade fábrica de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste documento, com execução sob demanda, sem dedicação exclusiva de profissionais, com gestão integral da força de trabalho sob responsabilidade da CONTRATADA, e remuneração vinculada às entregas efetivamente realizadas e aceitas pela CONTRATANTE, visando à continuidade, evolução e estabilidade das soluções tecnológicas utilizadas pelo BRB ao longo da vigência contratual.

4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

4.1. O objeto deste Termo de Referência refere-se à prestação de serviços especializados de desenvolvimento, manutenção, sustentação e suporte técnico de software, não caracterizando fornecimento isolado de solução tecnológica, mas sim execução de serviços sobre o ambiente existente do BRB.

4.2. As informações constantes no **ANEXO A – PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO BRB** possuem caráter referencial e contextual, destinadas a subsidiar o entendimento do ambiente tecnológico no qual os serviços serão executados.

4.3. O Anexo A não constitui checklist técnico obrigatório nem impõe adoção integral das tecnologias nele descritas, devendo sua utilização restringir-se à compreensão do contexto tecnológico e à orientação geral para compatibilidade das soluções desenvolvidas.

4.4. A CONTRATADA deverá executar os serviços de forma aderente ao ambiente do BRB, observando as diretrizes técnicas e arquiteturais vigentes, sem promover alterações estruturais sem prévia avaliação e autorização formal da CONTRATANTE.

5. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS NEGOCIAIS

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**5.1. REQUISITOS NEGOCIAIS**

5.1.1. Considerando que a CONTRATANTE é uma Instituição Financeira, sujeita a regulamentações específicas do Banco Central do Brasil e a padrões rigorosos de segurança da informação, torna-se imprescindível que a empresa contratada comprove experiência prévia no segmento financeiro. Tal exigência visa assegurar que a prestadora de serviços possua conhecimento técnico e prático das normas, processos e riscos inerentes ao setor, garantindo a adequada execução das atividades contratadas, a conformidade regulatória e a mitigação de riscos operacionais e reputacionais.

5.1.2. A presente contratação tem como objetivo atender às demandas estratégicas e operacionais do Banco BRB, por meio da prestação de serviços especializados de desenvolvimento, manutenção, sustentação e suporte técnico de soluções de software, executados em regime de fábrica de software, com pagamento vinculado aos resultados efetivamente entregues, contemplando, no mínimo:

5.1.2.1. Desenvolvimento e manutenção de aplicativos móveis nativos, híbridos e PWA, compatíveis com múltiplos dispositivos e sistemas operacionais.

5.1.2.2. Implementação de novos aplicativos móveis, observando o ciclo de vida de desenvolvimento de software adotado pela CONTRATANTE.

5.1.2.3. Realização de correções, evoluções, adaptações tecnológicas e ajustes legais em aplicativos móveis já implantados em ambiente de produção, incluindo inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades, sempre que demandado.

5.1.2.4. Adoção de práticas de engenharia de software, segurança da informação e conformidade com padrões técnicos e normativos vigentes;

5.1.2.5. Suporte à evolução tecnológica dos ativos institucionais, garantindo escalabilidade, disponibilidade e eficiência dos processos de negócio.

5.1.3. Diretrizes para Execução dos Serviços

5.1.3.1. Os requisitos estabelecidos nesta contratação visam assegurar a continuidade operacional, a mitigação de riscos técnicos e institucionais e a sustentação da transformação digital do Banco BRB. Para alcançar tais objetivos, a CONTRATADA deverá observar as melhores práticas de mercado, bem como orientações e referenciais técnicos como Gartner, ISO/IEC 12207, CMMI e metodologias ágeis, atendendo aos requisitos mínimos descritos a seguir:

5.1.3.1.1. Desenvolver novas soluções, incluindo análise de negócio, levantamento de requisitos, construção e atualização de artefatos técnicos e código-fonte, alinhados às necessidades estratégicas da CONTRATANTE;

5.1.3.1.2. Realizar o diagnóstico das demandas, avaliando viabilidade, escopo, riscos, planejamento de entregas e proposição de soluções, tanto para novas implementações quanto para aplicações existentes;

5.1.3.1.3. Executar manutenções em sistemas legados, abrangendo correções, evoluções funcionais, adaptações tecnológicas e ajustes legais, com foco em melhorias contínuas e adequação operacional;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.3.1.4. Realizar a sustentação dos sistemas em produção, assegurando disponibilidade, estabilidade, desempenho e continuidade das operações;

5.2. Prestar serviços de suporte técnico especializado, garantindo o atendimento a incidentes e demandas de produção conforme os níveis de serviço definidos pelo negócio.

5.5.1. O suporte técnico especializado compreende, entre outras atividades:

5.5.1.1. Atendimento a incidentes e sustentação de sistemas em produção fora do horário comercial (entre 19h e 06h59), incluindo finais de semana e feriados;

5.5.1.2. Execução de rotinas técnicas emergenciais, análise de impacto, suporte à produção e acompanhamento de implantações;

5.5.1.3. Diagnóstico e resolução de falhas críticas, com elaboração de relatório técnico contendo descrição do problema, causa raiz, solução aplicada e proposta de melhoria;

5.5.1.4. Atuação proativa e reativa conforme criticidade da demanda, com acionamento sob demanda via ferramenta de gestão de demandas.

5.5.2. Serviços específicos no âmbito da Fábrica de Software Mobile

5.5.2.1.1.1. Desenvolver aplicativos móveis multiplataforma (nativos, híbridos e PWA), compatíveis com dispositivos como smartphones, tablets, smartwatches, smart TVs, desktops e dispositivos IoT;

5.5.2.1.1.2. Otimizar o desempenho e a usabilidade das aplicações, por meio de ajustes técnicos, refinamento de interfaces e aplicação de boas práticas de design responsivo;

5.5.2.1.1.3. Preparar, submeter e atualizar os aplicativos móveis em lojas e canais oficiais (como Google Play e App Store), assegurando conformidade com os requisitos das plataformas;

5.5.2.1.1.4. Monitorar continuamente o desempenho, uso e falhas das soluções implantadas, gerando alertas, relatórios e indicadores que possibilitem ações corretivas e preventivas;

5.5.2.2. Executar testes funcionais, automatizados e de desempenho, validando a qualidade, estabilidade e conformidade das soluções entregues, conforme critérios técnicos definidos pela CONTRATANTE.

5.2. REQUISITOS LEGAIS

5.2.1. A contratação deverá observar integralmente a legislação vigente aplicável à Administração Pública, especialmente no que se refere à contratação de serviços de tecnologia da informação por meio de alocação de profissionais, devendo a CONTRATADA atender aos seguintes requisitos legais:

5.2.2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

- Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
- Portaria SGD/MGI nº 6.040, de 11 de agosto de 2025, que altera a Portaria SGD/MGI nº 750/2023;
- Súmula TCU nº 269: remuneração vinculada a resultados ou níveis de serviço, admitindo-se pagamento por hora ou posto de trabalho apenas em caráter excepcional e devidamente justificado.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**5.2.3. VEDAÇÕES:**

5.2.3.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto;

5.2.3.2. É vedada a alocação de profissionais que mantenham vínculo direto ou indireto com empregados da CONTRATANTE, em observância aos princípios da impessoalidade e moralidade;

5.2.3.3. É vedada a caracterização de vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE.

5.2.3.4. OBSERVÂNCIA AOS NORMATIVOS INTERNOS DA CONTRATANTE:

5.2.3.5. CONTRATADA deverá observar integralmente os normativos internos da CONTRATANTE, os quais estabelecem diretrizes técnicas, metodológicas e de segurança aplicáveis à execução dos serviços contratados. Dentre os principais documentos, destacam-se:

- Manual de Gestão de Mudanças e Implantação de Sistemas e Infraestrutura de TI;
- Manual da Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistema;
- Manual de Referência de Arquitetura Baixa Plataforma;
- Manual de Arquitetura de Segurança Cibernética;
- Manual de Modelagem de Dados;
- Manual de Validações de Contagens de Pontos de Função;
- Manual de Segurança da Informação e Comunicações - GERIT;
- Manual de Privacidade de Dados;
- Política de Segurança da Informação do BRB - Banco de Brasília;
- Manual de Segurança Física;
- Manual de Classificação da Informação.

5.2.4. Todos os manuais e normas aplicáveis serão disponibilizados à CONTRATADA pela CONTRATANTE, em meio digital, no início da execução contratual ou sempre que houver atualizações relevantes.

5.3. REQUISITOS DE TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO OU REPASSE DE CONHECIMENTO**5.3.1. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO:**

5.3.1.1. Não haverá necessidade, pois se trata de contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas desenvolvidos em framework de mercado ou arquitetura definida pelo BRB e em regime de serviços de desenvolvimento de software.

5.3.2. REPASSE DE CONHECIMENTO:

5.3.2.1. A transferência de conhecimento deverá ocorrer de forma contínua, estruturada e sem ônus, por meio de interações técnicas entre os profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE, bem como pelo registro sistemático de artefatos, decisões, lições aprendidas e documentação técnica no repositório oficial de controle de versões utilizado pela CONTRATANTE.

5.3.2.2. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA deverá realizar, conforme estabelecido na Etapa 8 da tabela do item 5.5.3 (cronograma), a transição contratual, assegurando a transferência integral de conhecimento, tecnologias, artefatos e práticas adotadas, sem perda de informações. Caso solicitado, deverá também capacitar os técnicos da CONTRATANTE, ou de nova empresa contratada, por meio de sessões práticas, workshops e entrega de material didático.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**5.4. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO/MANUTENÇÃO/SUSTENTAÇÃO**

5.4.1. A prestação dos serviços de suporte técnico e manutenções é essencial para garantir a continuidade, a estabilidade e a evolução das soluções tecnológicas utilizadas pela CONTRATANTE. Tais serviços devem assegurar o pleno funcionamento dos sistemas em produção, a correção tempestiva de falhas, a adaptação a novos ambientes e requisitos legais, bem como a implementação de melhorias contínuas.

5.4.2. Neste contexto, a CONTRATADA deverá atender aos requisitos mínimos descritos a seguir e ao longo do documento, observando as melhores práticas de mercado, os normativos internos da CONTRATANTE e os níveis de serviço estabelecidos contratualmente. Os serviços deverão ser prestados de forma proativa e reativa, com foco na disponibilidade, desempenho e segurança das aplicações, abrangendo desde a instalação e configuração até a manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, perfectiva e de caráter legal.

5.4.3. PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO:

5.4.3.1. A sustentação de aplicativos compreende o conjunto de atividades técnicas e operacionais voltadas à manutenção da estabilidade, disponibilidade, desempenho e continuidade das soluções de software em produção. Trata-se de um serviço essencial para garantir a operação ininterrupta dos sistemas críticos da CONTRATANTE, bem como para mitigar riscos operacionais e assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários finais.

5.4.3.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços de sustentação de forma proativa e reativa, com base em boas práticas de mercado e nos normativos internos da CONTRATANTE. As atividades poderão incluir, entre outras, execução de rotinas técnicas, suporte à produção, análise de impacto, acompanhamento de implantações, consultas e manipulação de dados.

5.4.3.3. A sustentação será contratada através de ferramenta interna do banco, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, considerando os tipos de atendimentos previstos.

5.4.3.4. A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, com atuação presencial ou remota, conforme definido pela CONTRATANTE, e deverá estar integrada ao fluxo de gestão de demandas em ferramenta corporativa de gestão de demandas, garantindo rastreabilidade, controle e qualidade das entregas.

5.4.3.5. As atividades de sustentação incluem, mas não se limitam a:

5.4.3.5.1. Execução de rotinas técnicas e operacionais para garantir a continuidade dos sistemas;

5.4.3.5.2. Consultas e manipulação de dados não previstas nas soluções existentes, mediante autorização da CONTRATANTE;

5.4.3.5.3. Compilação de código-fonte para ajustes emergenciais ou correções pontuais;

5.4.3.5.4. Análises de impacto em sistemas, visando antecipar riscos e orientar decisões técnicas;

5.4.3.5.5. Suporte à produção e acompanhamento de implantações, assegurando a estabilidade dos ambientes após alterações ou atualizações.

5.4.4. SOLICITAÇÃO E ATENDIMENTO

5.4.4.1. SOLICITAÇÃO DE SUSTENTAÇÕES:

5.4.4.2. O atendimento será realizado em regime de pronto atendimento nos dias úteis, das 07h às 19h,

5.4.4.3. A CONTRATADA deverá atuar de forma proativa na identificação, diagnóstico e resolução de incidentes, promovendo ações corretivas e preventivas sempre que necessário.

5.4.4.4. Para cada incidente ou solicitação atendida, a CONTRATADA deverá preencher um relatório técnico no sistema de gerenciamento de demandas contendo, no mínimo: descrição do

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

problema, causa raiz identificada, solução aplicada e, quando aplicável, proposta de melhoria para evitar recorrência.

5.4.4.5. O encerramento das solicitações ocorrerá somente após confirmação formal da CONTRATANTE.

5.4.4.6. Os serviços de sustentação são classificados de acordo com o nível e a criticidade dos incidentes, conforme Tabela 2 - Prazos de início e de conclusão por item de sustentação. Para cada tipo de atendimento são definidos prazos máximos para início e conclusão, estabelecendo o tempo que a contratada pode levar para começar o atendimento e para resolver o incidente após o seu registro. Esses prazos garantem previsibilidade, priorização adequada e continuidade operacional dos sistemas.

5.4.4.6.1. Solicitação Técnica de Sustentação: atendimento técnico sob demanda, não caracterizado como incidente de produção, abrangendo atividades operacionais, análises, ajustes pontuais, verificações técnicas, apoio a implantações, consultas, extrações de dados, configurações, validações ou outras ações similares, sem impacto crítico imediato ao ambiente produtivo.

5.4.4.6.2. Os atendimentos de incidentes compreendem ocorrências em sistemas em produção que impactam, em diferentes graus, a operação do negócio. A classificação do nível do incidente (Nível 1, Nível 2 ou Nível 3), bem como sua caracterização quanto a dia útil ou dia não útil, é realizada exclusivamente pela Central de Serviços do BRB, com base em critérios internos de impacto, urgência, abrangência e criticidade do ambiente afetado. Cada nível de incidente determina os prazos máximos para início e conclusão do atendimento, conforme estabelecido na tabela de níveis de serviço, não sendo facultado à CONTRATADA alterar unilateralmente a classificação atribuída.

Descrição	Prazo para Conclusão (em horas)	Prazo para início (em horas)
Atendimento de incidente Nível 1 - dia útil	1	0,5
Atendimento de incidente Nível 1 - dia não útil	1	0,5
Atendimento de incidente Nível 2 - dia útil	2	1
Atendimento de incidente Nível 3 - dia útil	4	1
Solicitação Técnica de Sustentação	16	1

Tabela 2 - Prazos de início e de conclusão por item de sustentação

5.4.5. SOBREAVISO

5.4.5.1.1. Sobreaviso e sustentação 24 x 7 para atendimento de incidentes de produção, conforme prazos estabelecidos na Tabela 2 - Prazos de início e de conclusão por item de sustentação.

5.4.5.2. O regime de sobreaviso e sustentação compreende o atendimento sob acionamento da CONTRATANTE, em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, destinado exclusivamente ao atendimento de incidentes em ambiente de produção, observados os prazos máximos de início e de conclusão estabelecidos na Tabela 2 – Prazos de início e de conclusão por item de sustentação.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**5.4.5.3. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E SOBREAVISO**

5.4.5.3.1. A remuneração dos serviços de SUSTENTAÇÃO E SOBREAVISO será realizada por meio de percentual financeiro fixo único, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor financeiro do item Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software, conforme descrito na Tabela 1 - Descrição e estimativa da demanda.

5.4.5.3.2. O referido percentual remunera de forma conjunta, global e inseparável todas as atividades de sustentação e de sobreaviso previstas neste contrato, independentemente da quantidade de solicitações, acionamentos, incidentes, períodos ou horários de atendimento, não estando vinculado a horas de serviço, unidades técnicas ou qualquer métrica temporal.

5.4.5.3.3. O valor referente a sustentação e ao sobreaviso será pago em parcelas mensais durante a vigência do contrato, que será de 24 (vinte e quatro) meses.

5.4.5.3.4. O valor aplicado ao regime de sobreaviso deverá contemplar, de forma integral, todos os custos direta ou indiretamente relacionados à disponibilização do serviço, incluindo, mas não se limitando a:

- custos trabalhistas, encargos sociais e adicionais legais aplicáveis ao regime de sobreaviso;
- custos de escala, plantão, retenção de equipe e pronta resposta;
- eventuais custos operacionais, tecnológicos ou logísticos necessários ao atendimento;
- custos administrativos, gerenciais e de infraestrutura utilizados para manter a equipe mobilizada;
- quaisquer outros custos necessários para garantir disponibilidade e atendimento

dentro dos prazos estabelecidos neste contrato.

5.4.6. SOLICITAÇÕES DE DEMANDAS**5.4.6.1. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE:**

5.4.7. A solicitação, priorização e acompanhamento das demandas serão realizados conforme práticas e princípios de metodologias ágeis de desenvolvimento. As demandas serão registradas, organizadas e mantidas em backlog sob responsabilidade da CONTRATANTE, que definirá prioridades, criticidade, valor de negócio e os critérios de aceitação de cada item.

5.4.7.1. O processo de refinamento será executado de forma colaborativa entre CONTRATANTE e CONTRATADA, visando esclarecer requisitos, dependências, regras de negócio e demais informações necessárias à adequada compreensão técnica da demanda. Essa interação não caracteriza subordinação dos profissionais da CONTRATADA, constituindo apenas atividade essencial ao alinhamento e ao planejamento conjunto.

5.4.7.2. A CONTRATANTE exercerá fiscalização técnica e administrativa contínua sobre os serviços prestados, inclusive por meio de participação nas cerimônias ágeis aplicáveis, tais como reuniões de refinamento, planejamento de sprints, demonstrações de entrega e encontros de alinhamento. A fiscalização tem por finalidade assegurar a qualidade dos serviços, o cumprimento das metas estabelecidas, o monitoramento da execução até o encerramento da demanda, a validação dos critérios de aceite e a garantia de adequada transferência de conhecimento e documentação.

5.4.7.3. As interações realizadas durante as cerimônias ágeis, assim como a definição de prioridades, direcionamento de backlog e acompanhamento técnico, não configuram subordinação hierárquica dos profissionais da CONTRATADA. Permanece expressamente vedado à CONTRATANTE determinar jornada, horários, rotinas, metas individuais, atribuições internas ou qualquer forma de comando direto sobre os colaboradores da CONTRATADA, preservando a autonomia operacional da empresa contratada.

5.4.7.4. A CONTRATADA deverá garantir equipe técnica compatível com as necessidades do modelo ágil, incluindo a manutenção de profissionais com estabilidade mínima que assegure continuidade, ritmo de entrega e mitigação de impactos sobre a velocidade do time.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

5.5. REQUISITOS TEMPORAIS

5.5.1. Deve a CONTRATADA estabelecer marcos e prazos que deverão ser observados durante a execução contratual, desde a assinatura do contrato até a entrega final dos serviços. Esses prazos, descritos na Tabela 3 - Cronograma de execução dos serviços, são fundamentais para garantir o planejamento, a previsibilidade e o acompanhamento adequado das atividades, assegurando que as entregas ocorram dentro dos cronogramas acordados e em conformidade com os objetivos estratégicos da CONTRATANTE.

5.5.2. A definição clara dos prazos de início, transição, execução, homologação e encerramento das demandas permite uma gestão mais eficiente do contrato, além de facilitar a aplicação de mecanismos de controle, avaliação de desempenho e responsabilização da CONTRATADA, em caso de descumprimento.

5.5.3. Os prazos descritos no cronograma a seguir deverão ser observados pela CONTRATADA em todas as fases do contrato, sendo passíveis de revisão apenas mediante justificativa técnica aceita pela CONTRATANTE.

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Assinatura do contrato.	AMBOS	Conforme definido no Edital.
2	Reunião inicial do contrato.	AMBOS	Em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.
3	Início dos serviços objetos do contrato.	CONTRATADA	No 1º (primeiro) dia útil seguinte à assinatura do contrato.
4	Serviços de Suporte Técnico Especializado entre 19h e 06h59 e fins de semana/feriado.	CONTRATADA	Acionamento sob demanda.
5	Pagamento à CONTRATADA.	CONTRATANTE	Dia 10 (dez) de cada mês, condicionado ao envio das notas fiscais até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
6	Fase de Assimilação	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.
7	Início da apuração dos índices de qualidade	CONTRATANTE	90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.
8	Transferência de conhecimento.	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias úteis após o encerramento do contrato pretenso.

Tabela 3. Cronograma de execução dos serviços

5.5.4. A CONTRATADA será convocada para uma reunião inicial com a finalidade de alinhar o entendimento sobre os aspectos técnicos, operacionais e administrativos relacionados à execução dos serviços contratados.

5.5.5. A reunião inicial será conduzida pela CONTRATANTE e contará com a participação do Gestor do Contrato, Coordenadores, Prepostos da CONTRATADA e demais representantes que se fizerem necessários, visando esclarecer as etapas do contrato, a metodologia de trabalho, os procedimentos de acompanhamento e os critérios de aceite das entregas.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

5.5.6. Durante a reunião, será realizada a leitura do Contrato e de seus Anexos, com o objetivo de esclarecer eventuais dúvidas remanescentes e reforçar as expectativas da CONTRATANTE quanto à execução contratual.

5.5.7. A reunião será formalmente registrada em ata, a ser assinada por todos os participantes.

5.5.8. A CONTRATANTE poderá convocar reuniões adicionais ao longo da vigência do contrato, sempre que julgar necessário, com o objetivo de ajustar o andamento da execução dos serviços, sem que isso implique em ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.5.9. Após a reunião inicial, a empresa tem 7 (sete) dias para alocar o time inicial para iniciar a fase de assimilação.

5.5.10. A assimilação (Etapa 6) consiste no período de até 30(trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, em que a CONTRATADA deverá absorver o conhecimento necessário sobre o conjunto de sistemas da CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, informações provenientes de eventual contratada anterior. Para assegurar o cumprimento dessa obrigação, a CONTRATADA compromete-se a disponibilizar técnicos especializados, garantindo a adequada compreensão e continuidade das atividades.

5.5.11. A pedido da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal para atuação em imersão na CONTRATANTE.

5.5.12. Imersão é a lotação em tempo parcial ou total de profissionais da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE, visando à absorção de conhecimentos e informações, realizar as fases, os serviços de testes nos sistemas e demais serviços dispostos neste documento.

5.5.13. A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA, preliminarmente ao início dos serviços, toda a metodologia de boas práticas de testes bem como os checklists, quando houver, utilizados para validação dos documentos entregues pela CONTRATADA ao final de cada fase ou serviço. Caberá à CONTRATANTE disponibilizar novas versões, sempre que houver alterações.

5.5.14. A CONTRATADA se obriga a obter até o término da fase de transição (assimilação) todo o conhecimento e capacitação necessários para executar plenamente as O.S.s para os sistemas objetos dessa contratação.

5.5.15. Durante o período de assimilação, a CONTRATANTE realizará verificações quinzenais para aferir o progresso da absorção de conhecimento pela CONTRATADA, por meio de reuniões técnicas de acompanhamento com registro formal em ata. Ao término do prazo de 30(trinta) dias corridos, a CONTRATADA deverá comprovar formalmente, mediante apresentação de evidências técnicas, que detém o conhecimento necessário para executar plenamente as demandas e sustentações dos sistemas objeto desta contratação. O não cumprimento desta obrigação no prazo estabelecido sujeitará a CONTRATADA à apresentação de plano de recuperação formal, com prazos e ações corretivas a serem aprovados pela CONTRATANTE, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no contrato.

5.5.16. Na fase de transição (Etapa 8), a CONTRATADA deverá realizar o repasse de conhecimento para a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA em até 30 (trinta) dias úteis após o fim do contrato.

5.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA

5.6.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pelo BRB à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Deve comprometer-se ainda a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

5.6.2. A CONTRATADA deverá implementar controles de segurança necessários sobre o objeto desta contratação, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados pelo Banco de Brasília.

5.6.3. A CONTRATADA deverá tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas, políticas e instruções de segurança da informação e cibernética comunicações adotados pelo Banco de Brasília, quando estiverem executando serviços para o Banco de Brasília.

5.6.4. As obrigações relacionadas ao sigilo das informações constituem obrigação entre as partes e tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da revelação das informações até 5 (cinco) anos após o término do objeto do Contrato.

5.6.5. A CONTRATADA deverá garantir a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos documentos e das informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder perante eventuais perdas e/ou danos causados ao Banco de Brasília e a terceiros.

5.6.6. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros.

5.6.7. Quando solicitado por escrito pelo Banco de Brasília, realizar, prioritária e concomitantemente, as alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado.

5.6.8. Caso a CONTRATADA venha a internalizar ou utilizar algum software para a execução de seus trabalhos, deverá submetê-lo para análise da Gerência de Cooperação em Segurança Cibernética (GECOP) do BRB.

5.6.9. A CONTRATADA deverá permitir, a qualquer momento, a pedido do BRB, a realização de auditorias de qualidade e segurança, relativamente aos serviços objeto do presente Contrato.

5.6.10. A CONTRATADA deverá respeitar rigorosamente o dever de segurança como sigilo, confidencialidade e disponibilidade, observadas as prescrições legais, bem como a privacidade do BRB, com relação aos documentos e a todas as informações referentes ao BRB.

5.6.11. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do BRB às quais tenha acesso, obrigando-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 na contratação, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá entregar ao BRB ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO – CONTRATAÇÕES DE TI assinado pelos seus representantes legais e o ANEXO F – TERMO DE CIÊNCIA – CONTRATAÇÕES DE TI pelos empregados e prepostos.

5.6.12. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físicos, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida na hipótese de término ou rompimento do contrato e solicitação do Banco de Brasília.

5.6.13. Em caso de uso de computação em nuvem no exterior, o serviço deve ser prestado, obrigatoriamente durante toda a vigência do contrato, a partir de um país que o Banco Central

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

do Brasil possua convênio com a autoridade supervisora do mesmo para troca de informações. A relação de países intitulada “Memorandos de Entendimento para fins de supervisão”, está disponível no endereço eletrônico no sítio do Banco Central do Brasil <http://www.bcb.gov.br/fis/supervisao/memsupervisao.asp?idpai=SUPERVISAOSFN>.

5.6.14. A CONTRATADA deverá enviar a relação de nome e identidade dos técnicos que prestarão a assistência técnica dentro das dependências da CONTRATANTE. Em caso de qualquer alteração, a CONTRATADA deverá enviar relação atualizada.

5.6.15. Em relação ao suporte aos softwares que necessite ser realizado nas dependências do BRB, os empregados da CONTRATADA deverão ser acompanhados por um funcionário do BRB.

5.6.16. Sempre que necessário o acesso às dependências do Banco, a CONTRATADA deverá cumprir todos os requisitos de segurança indicados pelo BRB.

5.6.17. A solução deverá tratar as informações prezando a segurança da informação e segurança dos dados pelos quais serão manipulados, assim como estar aderente com a lei 13.709/2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

5.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

5.7.1. A contratação de soluções de tecnologia da informação deve estar alinhada não apenas aos objetivos técnicos e estratégicos da CONTRATANTE, mas também aos compromissos institucionais com a responsabilidade social, a sustentabilidade ambiental e o respeito à diversidade cultural. Este item estabelece diretrizes que asseguram que a execução contratual observe práticas éticas, sustentáveis e inclusivas, em consonância com os valores da Administração Pública e com os princípios constitucionais aplicáveis.

5.7.2. A CONTRATADA deverá observar os princípios da responsabilidade social, ambiental e cultural, em conformidade com a legislação vigente, com as diretrizes de sustentabilidade da Administração Pública e com os normativos internos da CONTRATANTE.

5.7.3. Todos os sistemas, interfaces e documentações deverão ser disponibilizados em idioma português, com linguagem clara, acessível e inclusiva, respeitando as normas de acessibilidade digital, quando aplicável.

5.7.4. É vedada a utilização de equipamentos ou soluções que emitam ruídos acima dos limites aceitáveis para ambientes corporativos, conforme normas da ABNT e regulamentações locais.

5.7.5. A CONTRATADA deverá respeitar os valores e especificidades culturais da região de atuação da CONTRATANTE, promovendo a integração com as equipes internas e a compreensão das práticas institucionais.

6. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS TECNOLÓGICOS**6.1. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

6.1.1. Os serviços deverão observar as diretrizes arquiteturais e tecnológicas vigentes no BRB, garantindo a integração adequada das soluções desenvolvidas com o ecossistema corporativo.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.1.2. A CONTRATADA será responsável pela definição da arquitetura detalhada das soluções desenvolvidas, desde que em conformidade com os padrões, diretrizes e normativos da CONTRATANTE.

6.1.3. Não será permitida a introdução de mudanças arquiteturais relevantes que impactem a estrutura tecnológica do BRB sem avaliação técnica e autorização formal da área de Arquitetura de TI.

6.1.4. As soluções desenvolvidas deverão ser compatíveis com os mecanismos corporativos de autenticação, autorização, segurança, mensageria e integração disponibilizados pela CONTRATANTE.

6.2. REQUISITOS DE PROJETOS E IMPLEMENTAÇÃO

6.2.1. Os requisitos de projetos e implementação devem estabelecer os critérios e práticas que deverão ser adotados pela CONTRATADA durante a execução dos projetos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software. Esses requisitos visam garantir o controle técnico, a rastreabilidade das atividades, a qualidade das entregas e a conformidade com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE ao longo de todo o ciclo de vida das soluções contratadas.

6.2.2. ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS:

6.2.2.1. A CONTRATADA deverá implementar mecanismos sistemáticos de acompanhamento técnico e gerencial dos projetos, com base no Plano de Atendimento pactuado com a CONTRATANTE. As atividades mínimas a serem executadas incluem:

6.2.2.1.1. Realizar o monitoramento contínuo da execução dos projetos, com entregas parciais devidamente documentadas e validadas;

6.2.2.1.2. Registrar diariamente as atividades executadas e eventos relevantes em diário de bordo eletrônico, conforme modelo aprovado pela CONTRATANTE;

6.2.2.1.3. Replanejar atividades sempre que necessário, apresentando justificativas técnicas, impactos previstos e proposta de novo cronograma;

6.2.2.1.4. Consolidar e documentar as lições aprendidas ao final de cada ciclo de desenvolvimento, com foco na melhoria contínua dos processos e entregas.

6.2.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA O MODELO DE CONTRATAÇÃO:

6.2.3.1. A CONTRATADA deverá organizar suas equipes e processos de trabalho com foco em entregas mensuráveis, priorizando a geração de valor para a CONTRATANTE, conforme definido nos artefatos de planejamento e escopo.

6.2.3.2. Cada entrega deverá estar vinculada a critérios objetivos de aceite, previamente acordados com a CONTRATANTE, incluindo:

6.2.3.2.1. Escopo funcional e técnico detalhado;

6.2.3.2.2. Critérios de qualidade (exemplos: cobertura de testes, ausência de bugs críticos);

6.2.3.2.3. Evidências de validação (exemplos: testes homologatórios, documentação técnica e de usuário).

6.2.3.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços em conformidade com metodologia ágil (SCRUM ou SAFE) adotada pela CONTRATANTE, observando integralmente seus princípios, papéis,

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

cerimônias, fluxos, artefatos e níveis de planejamento, conforme definidos no processo institucional vigente.

6.2.3.4. As entregas deverão ser organizadas em projetos, com prazos, responsáveis e métricas de desempenho claramente definidos.

6.2.3.5. A CONTRATADA deverá manter um backlog priorizado com visibilidade para a CONTRATANTE, permitindo o acompanhamento da evolução das demandas e a reavaliação de prioridades.

6.2.4. PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO:

6.2.4.1. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA de acordo com as especificações, padrões técnicos de qualidade, desempenho, arquitetura, processos e plataforma tecnológica estabelecidos pela CONTRATANTE e as constantes neste documento, em regime de serviços de desenvolvimento de software, na forma de serviços continuados, presenciais ou remotos, pagos pelo resultado recebido e validado.

6.2.4.2. A CONTRATADA deverá manter o Preposto do Contrato para atuar presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, atuando esse como responsável pelas atividades e equipes alocadas, devendo comunicar imediata e formalmente qualquer problema que comprometa a execução dos serviços.

6.2.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer mão de obra especializada para desenvolvimento em linguagens e frameworks para implementação de códigos especializados, plug-ins e/ou outras demandas da CONTRATANTE.

6.2.4.4. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar mudanças em seu fluxo de solicitação de serviços de TI. Nesse caso, a CONTRATADA será informada e terá até 30 (trinta) dias corridos para se readequar.

6.2.4.5. A avaliação dos produtos resultantes de cada fase do fluxo de solicitação de serviços de TI será de responsabilidade da CONTRATANTE. Esse processo consiste na verificação do atendimento aos requisitos previamente especificados, bem como na conferência da completude, correção e conformidade da documentação associada.

6.2.4.6. Durante a execução da demanda, a CONTRATADA poderá registrar pendências no atendimento do serviço, na ferramenta de atendimento, justificando-a; podendo resultar em seu replanejamento, caso acatada a justificativa pela CONTRATANTE.

6.2.4.7. As demandas classificadas como Emergenciais ou Legais possuem prazos mandatórios de atendimento, cuja observância é essencial para manutenção dessa classificação. Entretanto, para fins de apuração de prazo e eventual aplicação de redutores, somente serão desconsideradas as pendências cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

6.2.4.8. Para qualquer serviço deverá ser registrada uma demanda na ferramenta corporativa de gestão de demandas da CONTRATADA, podendo ser classificada como emergencial em virtude da criticidade da demanda ou em razão de necessidade que justifique sua execução com compressão de cronograma.

6.2.4.9. As demandas registradas poderão, a qualquer tempo, ser alteradas, suspensas ou canceladas pela CONTRATANTE, conforme avaliação de prioridade, escopo ou necessidade de negócio.

6.2.4.10. A alteração, suspensão ou cancelamento ocorrida até o início de execução dos serviços não resultará em custo para o BRB.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.2.4.11. Caso o atendimento já tenha se iniciado, o BRB arcará com o pagamento das fases já concluídas (Tabela 4 – % de Faturamento por Fase – Ágil) pela CONTRATADA até o momento da alteração, suspensão ou cancelamento da Ordem de Serviço (OS), desde que a alteração, suspensão ou cancelamento não tenham ocorrido por culpa exclusiva da CONTRATADA.

6.2.4.12. O BRB poderá cancelar também o serviço solicitado que teve a entrega rejeitada pela falta de qualidade, inobservância dos padrões estabelecidos ou descumprimento do prazo necessário.

6.2.4.13. Nesse caso, a rejeição e o consequente cancelamento da Ordem de Serviço (OS) implicará na aplicação do “NMS06 – Cancelamento em caso de ocorrência de falha grave em demandas” deixando clara a ineficiência de prestação de serviços, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no CONTRATO e/ou responsabilização da CONTRATADA por eventuais prejuízos decorrentes.

6.2.4.14. As demandas e projetos só serão considerados encerrados ou concluídos quando houver o aceite formal da CONTRATANTE. Considera-se aceite formal a homologação da demanda pela CONTRATANTE, registrada na ferramenta oficial de gestão de demandas, atestando a conformidade integral dos serviços prestados com os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos.

6.2.4.15. As alterações de cronograma motivadas pela CONTRATANTE não acarretarão ônus para a CONTRATADA.

6.2.4.16. O desenvolvimento do software deverá, obrigatoriamente, utilizar os repositórios de controle de versão da CONTRATANTE, não podendo, em nenhuma hipótese, utilizar repositórios da CONTRATADA ou de terceiros, salvo permissão expressa da CONTRATANTE.

6.2.4.17. A CONTRATADA deverá garantir que todo o código-fonte gerado seja devidamente versionado e disponibilizado em ambiente de integração contínua, conforme definido pela CONTRATANTE. Essa disponibilização deve ocorrer de forma automatizada, segura e rastreável, permitindo a execução de builds, testes e *deploys* contínuos, assegurando a transparência e a qualidade do processo de desenvolvimento.

6.2.4.18. A CONTRATADA deverá assegurar que todo o código-fonte gerado seja previamente submetido a testes de vulnerabilidade, com base nas práticas de segurança da informação estabelecidas na **Política de Segurança da Informação do BRB - Banco de Brasília**. Esses testes devem identificar, mitigar e documentar eventuais falhas de segurança, garantindo que o código esteja em conformidade com os requisitos de proteção, integridade e confidencialidade definidos pela CONTRATANTE antes de sua disponibilização em ambiente de integração contínua.

6.2.4.19. As demandas relacionadas à alteração ou à inclusão de novas funcionalidades em sistemas internos já existentes deverão ser classificadas como manutenção evolutiva, adaptativa, perfectiva, corretiva ou de caráter legal.

6.2.4.20. Para que a CONTRATADA possa receber uma demanda referente às manutenções evolutiva, adaptativa, corretiva, perfectiva e de caráter legal de um sistema não desenvolvido por ela, é imprescindível que o referido sistema possua documentação técnica atualizada, a ser fornecida pela CONTRATANTE, conforme os artefatos definidos na metodologia vigente.

6.2.5. PROCESSO DE MEDIÇÃO DE PONTOS DE FUNÇÃO:

6.2.5.1. Para fins de mensuração do esforço técnico e acompanhamento da produtividade contratual, a CONTRATADA deverá adotar a Análise de Pontos de Função (APF) como métrica funcional de referência, utilizando contagens de Pontos de Função Simples (PFS) como subsídio técnico para planejamento, estimativa de prazo e justificativa do período proposto para execução das demandas.

6.2.5.2. A contagem deverá ser registrada no sistema da contratante juntamente com a memória de cálculo e os artefatos que embasaram a medição, permitindo à CONTRATANTE avaliar a proporcionalidade entre o escopo da demanda e o prazo solicitado.

6.2.5.3. As manutenções evolutivas, a cargo da CONTRATADA, compreendem a execução de alterações em códigos de programa e/ou componentes, mediante solicitação da CONTRATANTE,

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

que visem mudanças em requisitos funcionais (acréscimo de novas funcionalidades, remoção ou alteração de funcionalidades existentes) e não funcionais da solução (desempenho, manutenibilidade, adaptabilidade, segurança ou usabilidade, entre outros), ou seja, à inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades em aplicações implantadas.

6.2.5.4. As manutenções evolutivas que forem de interesse não somente do BRB, mas também da CONTRATADA, como fator de valorização de sua solução no mercado, não acarretarão ônus adicional ao CONTRATANTE e não consumirão os Pontos de Função previstos neste documento.

6.2.5.5. As manutenções, parametrizações e/ou configurações para instalação de softwares na plataforma tecnológica do BRB não serão consideradas como manutenção evolutiva e não consumirão os Pontos de Função previstos neste documento.

6.2.5.6. Os serviços de customização, novos desenvolvimentos e evolução do produto contratado serão realizados sob demanda, não havendo garantia de consumo mínimo de pontos de função por parte do BRB.

6.2.5.7. Estes serviços serão mensurados por meio da contagem Simples de pontos de função. A contagem simples será feita de acordo com as técnicas de contagem estimativa definidas pelo IFPUG (International Function Point Users Group), na qual as funções possuem complexidade pré-definida, sendo as funções de dados consideradas de complexidade baixa e as funções transacionais de complexidade única.

6.2.5.8. Exceto quanto à complexidade das transações, a contagem de Pontos de Função será baseada no Manual de Práticas e Contagens (Counting Practices Manual Release 4.3.1), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group), em 2010 ou a que for vigente à época da execução dos serviços.

6.2.5.9. A contagem de Pontos de Função Simples para faturamento deverá ser efetuada pela CONTRATADA, com base nos documentos que serviram de insumo para a realização dos serviços, tais como Documento de Visão, Especificação de Requisitos e/ou Casos de Uso. O BRB definirá a documentação a ser utilizada.

6.2.5.10. A contagem de Pontos de Função Simples será efetuada na conclusão dos serviços pela CONTRATADA, cabendo à CONTRATANTE efetuar a validação dessas contagens. A contagem simples será considerada como contagem única e final após a validação da CONTRATANTE.

6.2.5.11. O BRB poderá solicitar uma contagem simples no início do atendimento pela CONTRATADA para avaliar o custo-benefício da solicitação. Essa contagem inicial não gerará ônus ao BRB ou qualquer tipo de faturamento prévio. Também fica a critério do BRB solicitar contagens em outras fases da demanda, sem ônus adicionais.

6.2.5.12. A CONTRATADA, após fazer a contagem simples, disponibilizará o resultado em conjunto com a documentação dos fatores que a embasaram. A critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada à CONTRATADA documentação adicional (casos de uso, especificação de requisitos, modelo de dados, protótipos de interface, entre outros) para a validação da contagem.

6.2.5.13. Para os casos não tratados neste contrato e em caráter complementar, poderá ser utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP/MPOG (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), conforme versão vigente e suas atualizações durante a execução do contrato.

6.2.5.14. Caso haja divergências entre a contagem apresentada pela CONTRATADA e a da CONTRATANTE de até 5% (cinco por cento), prevalecerá a contagem arbitrada pela CONTRATANTE. Caso as divergências sejam iguais ou superiores àquele percentual, representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA deverão fazer alinhamento para resolver as divergências. Não havendo acordo, a contagem da CONTRATANTE prevalecerá.

6.2.5.14.1. Caso as divergências sejam inferiores a 5%, prevalecerá automaticamente a contagem arbitrada pela CONTRATANTE.

6.2.5.15. A CONTRATADA obriga-se a responder a solicitação do prazo para execução da manutenção evolutiva e consumo estimado de pontos de função, com evidências de contagem.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.2.5.16. A CONTRATANTE terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para a validação de cada contagem de Pontos de Função a contar do recebimento, podendo este prazo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias se a demanda tiver mais que 300PF. Neste prazo não está incluído o período para resolução de divergências. Caso haja divergências entre as contagens, o prazo é reiniciado.

6.2.5.17. A CONTRATANTE adotará a fórmula definida no Quadro 1 abaixo para apuração do tamanho em pontos de função das manutenções evolutivas, para fins de remuneração, de acordo com o impacto da manutenção (inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades):

$$\text{SPF}_{\text{BRB}} \text{ Evolutiva} = \text{SPF Incluído} + \text{SPF}_{\text{BRB}} \text{ Alterado} + \text{PF}_{\text{BRB}} \text{ Excluído}.$$

Na qual:

$$\text{SPF}_{\text{BRB}} \text{ Incluído} = \text{SPF Incluído} * 1$$

$$\text{SPF}_{\text{BRB}} \text{ Alterado} = \text{SPF Alterado} * 0,5$$

$$\text{SPF}_{\text{BRB}} \text{ Excluído} = \text{SPF Excluído} * 0,2$$

Quadro 1. Fórmula de apuração de SPF

6.2.6. CRITÉRIOS DE APURAÇÃO POR TIPO DE SERVIÇO:

6.2.6.1. A contagem de Pontos de Função para desenvolvimento de novos sistemas e manutenção dos sistemas legados será efetuada pela CONTRATADA utilizando a técnica de Análise de Ponto de Função Simples (PFS) do International Function Point Users' Group (IFPUG) o Roteiro de Métricas do SISP, por intermédio de especialistas certificados em ponto de função (Certified Function Point Specialist – CPFS) pelo IFPUG, **com certificação válida no período da contagem.**

6.2.6.2. O Manual de Práticas e Contagens (Counting Practices Manual) a ser utilizado será o de versão 4.3.1, publicado pelo IFPUG em 2010, ou a que for vigente à época da contratação.

6.2.6.3. Os serviços serão mensurados por meio da contagem simples de pontos de função, devendo existir contagem inicial após a especificação dos requisitos para planejamento do desenvolvimento e após a homologação da demanda para aferição do valor a ser pago pela demanda.

6.2.6.4. A contagem simples será feita de acordo com as técnicas de contagem definidas pelo IFPUG (International Function Point Users' Group) na qual as funções possuem complexidade pré-definida, sendo 4,6PF para os processos elementares e 7PF para os arquivos lógicos.

6.2.6.5. Os serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação serão realizados sob demanda, não havendo garantia de consumo mínimo de pontos de função por parte do BRB.

6.2.6.6. Poderão ser executadas outras contagens no decorrer do atendimento, sempre que o BRB identificar essa necessidade.

6.2.6.7. As contagens simples de Pontos de Função que serão utilizadas para faturamento (etapa Pós-Homologação) deverão ser efetuadas pela CONTRATADA e validadas pelo BRB. Essas contagens serão consideradas como contagens únicas e finais para pagamento após a validação do Banco.

6.2.6.8. Para o processo ágil poderá ocorrer a recontagem mediante solicitação da CONTRATADA, avaliação e autorização da CONTRATANTE.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.2.6.9. A CONTRATADA, após fazer as contagens, disponibilizará o artefato em conjunto com a documentação (Documento de Visão, Especificação de Requisitos e/ou Casos de Uso, ou outro documento definido pelo Banco) que as embasou. A critério do BRB poderá ser solicitado à CONTRATADA documentação adicional (Casos de Uso, Especificação de Requisitos, Modelo de Dados, Protótipos de Tela, entre outros) para a validação da contagem, sem aumento de custos para o Banco.

6.2.6.10. O BRB validará as contagens apresentadas pela CONTRATADA antes de autorizar o pagamento do serviço.

6.2.6.11. Em casos de divergência na interpretação das contagens de Ponto de função poderá ser utilizado o Roteiro de Métrica de Software do SISP, conforme versão vigente e suas atualizações durante a execução do Contrato, desde que não haja nenhuma sobreposição ou divergência a algum item previsto neste documento.

6.2.6.12. Caso haja divergências iguais ou superiores a 5% entre as contagens do BRB e da CONTRATADA em relação ao serviço efetuado, serão adotadas as técnicas do IFPUG ou roteiro de métricas do SISP como forma de validação ou revisão da medição questionada. Permanecendo a divergência, representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA deverão se reunir para resolver as divergências. Não havendo acordo, a contagem da CONTRATANTE prevalecerá.

6.2.6.13. Caso as divergências sejam inferiores a 5%, prevalecerá automaticamente a contagem arbitrada pela CONTRATANTE.

6.2.6.14. A distribuição percentual de Pontos de Função por fase do processo de desenvolvimento de sistemas adotada pelo BRB é apresentada na Tabela 3, abaixo. O percentual de distribuição já considera o esforço de gestão relativo às fases, conforme Tabela 3 – % de Faturamento por Fase – Ágil, a serem executadas pela Contratada, sendo que o valor pago (VP) corresponderá à multiplicação do valor unitário do ponto de função (VUPF), pelo total de pontos de função da OS (PF) e pela porcentagem referente à fase já concluída (PORF), ou seja:

$$VP (R\$) = VUPF (R\$/PF) \times PF (PF) \times PORF (\%)$$

Distribuição percentual de Pontos de Função por fases do processo de desenvolvimento		
Fase	Descrição	% Distribuição
1	Pré-Game	23%
2	Game (Construção)	32%
3	Game (Testes)	15%
4	Game (Homologação)	20%
5	Pós-Game (Implantação)	10%

Tabela 4 – % de Faturamento por Fase – Ágil

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.2.6.15. Os percentuais previstos na Tabela 4 podem ser ajustados ao longo da execução do contrato, desde que devidamente justificados e haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

6.2.6.16. Para fins de remuneração, o BRB adotará os critérios descritos na Tabela 5 – Apuração de pontos de função por tipo de serviço, na apuração do tamanho em pontos de função das OS's solicitadas, de acordo com o tipo de serviço:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Critérios de Apuração por Tipo de Serviço		
Tipo de Serviço	Descrição	Contagem (fórmula)
Desenvolvimento e Manutenção Evolutiva	Complementação e/ou Alteração aplicativo existente.	PF Evolutiva = (PF Incluído + PF Alterado + PF _{BRB} Excluído) Na qual: PF Alterado = PF Alterado * 0,5 PF Excluído = PF Excluído * 0,2
Manutenção Adaptativa	Alteração de aplicativo existente – adaptar o sistema a novos ambientes operacionais ou evoluções da tecnologia utilizada na sua implementação	PF Adaptativa = PF Aplicativo * Fator de Adaptação
	Alteração de aplicativo existente – mudança de padrão visual.	PF Adaptativa = PF Aplicativo * 0,1
Manutenção Corretiva	Correção e alteração de requisitos, projeto, código, conjunto de testes e documentação, em face de falhas no funcionamento do sistema.	PF Corretiva = PF * 0,35

Tabela 5 – Apuração de pontos de função por tipo de serviço

Obs.: (1) Nas fórmulas acima, entende-se por PF a quantidade de pontos de função apurada pela técnica de Análise de Pontos de Função Simples. Entende-se por PFBRB a quantidade de pontos de função obtida com base na aplicação dos fatores de impacto definidos pelo BRB sobre o valor PF apurado.

Obs.: (2) O BRB adotará o valor 1,00 (um) como fator de ajuste para todos os projetos, razão pela qual esse fator não está representado nas fórmulas.

Obs.: (3) Como fator de adaptação, será adotado o valor de 0,15 (quinze centésimos) na mudança de versão de produtos ou de ambiente operacional.

6.2.6.16.1. O faturamento dos serviços de desenvolvimento mensurados por Pontos de Função (PF) será condicionado à conclusão e ao aceite formal de cada fase do processo de desenvolvimento, conforme a distribuição percentual definida na Tabela 4 – % de Faturamento por Fase – Ágil.

6.2.6.16.2. O aceite de cada fase somente será considerado válido quando registrado formalmente na ferramenta corporativa de gestão de demandas da CONTRATANTE, mediante validação técnica e comercial dos artefatos, funcionalidades e critérios de aceite previstos para a respectiva fase.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.2.6.16.3. A ausência de aceite formal da fase na ferramenta de gestão de demandas impede o faturamento da respectiva parcela, ainda que as atividades tenham sido executadas pela CONTRATADA, não gerando direito adquirido ao pagamento até a regularização do aceite.

6.2.6.17. Caso ocorram alterações/exclusões sobre os requisitos do sistema no período de execução desses serviços, ficará caracterizada mudança de escopo, devendo ser reavaliada a dimensão dos serviços para efeito do faturamento, conforme tabelas Tabela 6 – Acréscimos para Alteração de Requisitos e Tabela 7 – Acréscimos para Exclusão de Requisitos que se seguem:

6.2.6.17.1. Alteração de requisitos:

Status do requisito	Acréscimo (%)
Especificação de requisitos homologada	20%
Implementação do requisito homologada	50%
Implantação Homologada	60%

Tabela 6 – Acréscimos para Alteração de Requisitos

6.2.6.17.1.1. Exclusão de requisitos:

Status do requisito	Acréscimo (%)
Especificação de requisitos homologada	10%
Implementação do requisito homologada	25%
Implantação Homologada	30%

Tabela 7 – Acréscimos para Exclusão de Requisitos

6.2.6.18. O BRB poderá alterar os requisitos de uma demanda, devendo ser feita nova estimativa de tamanho e esforço, podendo haver revisão do cronograma do projeto, sem prejuízo à CONTRATADA. Para mudanças de requisitos que impliquem aumento na quantidade de pontos de função superior a 30%, recomenda-se a abertura de nova demanda para implementação das mudanças propostas ou inclusão de uma nova Proposta de Atendimento para análise do BRB.

6.2.7. ITENS NÃO MENSURÁVEIS:

6.2.7.1.1. Os itens não mensuráveis pela Análise de Pontos de Função (APF) poderão ser mensurados diretamente em Pontos de Função (PF), conforme os valores unitários definidos na Tabela constante do **ANEXO D – TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS**, para fins de apuração do tamanho do serviço.

6.2.7.1.2. A medição será cumulativa dentro da mesma funcionalidade, sendo permitida a soma dos itens mensuráveis pela APF com os itens não mensuráveis, desde que representem esforços técnicos distintos, não sobrepostos e não já contemplados na contagem funcional simples.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.2.7.1.3. Dessa forma, é admitida a contabilização complementar de itens como layout, interface do usuário, ajustes técnicos, plataforma, qualidade, segurança e demais itens previstos no **ANEXO D – TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS**, inclusive quando coexistirem com alterações funcionais na mesma demanda, observados os critérios, regras de uso e eventuais tetos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.2.7.1.4. A tabela com a relação dos itens não mensuráveis está no anexo **ANEXO D – TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS**.

6.2.7.1.5. Os itens de Layout e Interface do Usuário (UI), identificados pelos números 42 a 47 do Anexo D, são mensurados por elemento visual presente na tela, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição
42	Inclusão de campo de entrada de dados
43	Inclusão de lista
44	Inclusão de menu de navegação
45	Inclusão de transição entre telas
46	Inclusão de componente visual padrão (botão, card, modal, alerta)
47	Inclusão de componente dinâmico (carrossel, spinner, barra de progresso)

6.2.7.1.6. Para os itens 42 a 47 do **ANEXO D – TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS** (elementos de layout e interface do usuário), fica estabelecido que a soma dos Pontos de Função correspondentes a esses itens, quando aplicados a uma mesma funcionalidade, não poderá ultrapassar o teto máximo definido de acordo com o tipo de funcionalidade, conforme a Tabela a seguir. Os itens poderão ser contabilizados de forma cumulativa entre si, desde que efetivamente aplicáveis à funcionalidade, respeitado o limite máximo de Pontos de Função estabelecido para o respectivo tipo funcional.

Tipo de Funcionalidade	Teto Máximo
Transação (pagamentos, transferências, contratações)	3,65 PF
Consulta (saldos, extratos, relatórios)	1,00 PF

6.2.7.1.7. As seguintes regras se aplicam à apuração dos itens visuais nas Ordens de Serviço:

- A contagem será realizada tela a tela, somando-se os PF de cada elemento visual identificado;
- O somatório ficará limitado ao teto estabelecido no item 6.2.7.1.6;
- Em caso de funcionalidade que simultaneamente possua itens mensuráveis e não mensuráveis, os itens podem ser cumulativos.

6.3. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

6.3.1. As implantações e mudanças devem respeitar o que está estipulado no Manual de Gestão de Mudanças e Implantação de Sistemas e Infraestrutura de TI e nos demais normativos do BRB.

6.3.2. Considera-se implantação qualquer alteração da aplicação ou infraestrutura de TI. Todas as implantações deverão estar sob coordenação do Gestor do Contrato no BRB e/ou Gestor Técnico de TI da solução em conformidade com os processos internos do Banco.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.3.2.1. Em soluções hospedadas fora do ambiente do BRB (Soluções SaaS, por exemplo), as manutenções de infraestrutura ou versão global do software não necessitam estar sob coordenação do Gestor do Contrato ou Gestor Técnico de TI. Caso estas mudanças gerem indisponibilidade dos serviços deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE e devem observar as janelas de implantação autorizadas.

6.3.2.2. Em soluções hospedadas fora do ambiente do BRB, alterações específicas ao ambiente do BRB como configurações, customizações e implantações de pacotes e versões específicas do BRB estão sujeitas à coordenação do Gestor do Contrato e/ou Gestor Técnico de TI, bem como às janelas de implantação.

6.3.3. O pacote, contendo todos os elementos necessários para implantação, deve ser entregue ao BRB, em prazo hábil, para teste e homologação em ambiente não produtivo da CONTRATANTE. Somente após a devida homologação técnica e comercial a implantação em produção poderá ser solicitada. A entrega do pacote de implantação deverá ser feita no formato e canais ou ferramentas determinadas pela CONTRATANTE, respeitando a tecnologia e arquitetura da solução.

6.3.4. Atualizações e manutenções preventivas e programadas com procedimentos padronizados deverão ser comunicadas e poderão ser definidas como implantação padrão, a critério da área responsável pelo processo de implantação, com definição de prazos e janelas específicas.

6.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**6.4.1. CONFORMIDADE COM NORMATIVOS E SEGURANÇA DE DESENVOLVIMENTO**

6.4.1.1. A CONTRATADA deverá utilizar componentes confiáveis e atualizados, como bibliotecas e *frameworks*. Caso utilize *plugins*, estes deverão ser submetidos à análise e homologação da Gerência de Segurança Cibernética.

6.4.1.2. As aplicações desenvolvidas deverão:

6.4.1.2.1. Impedir os principais ataques cibernéticos, conforme o TOP TEN 2021 divulgado pela OWASP (Open Web Application Security Project);

6.4.1.2.2. Impedir ataques de *SQL Injection*, *Script Injection*, *LDAP Injection*, *XML Injection* e *OS Command Injection*;

6.4.1.2.3. Impedir ataques utilizando Entidades Externas de XML (XXE), como desabilitar DTD nos *parsers* de XML;

6.4.1.2.4. Implementar proteção contra-ataques de *Cross-Site Request Forgery (CSRF)* e *Cross-Site Scripting (XSS)*;

6.4.1.2.5. Aplicar os conceitos de Privacy by Design e Privacy by Default em sua construção;

6.4.1.2.6. Validar todas as entradas de dados com uma lista de caracteres permitidos;

6.4.1.2.7. Em hipótese alguma, armazenar credenciais de acesso de qualquer tipo (incluindo senhas, chaves ou tokens) dentro dos códigos-fontes;

6.4.1.2.8. Utilizar algoritmos HASH com SALT, para o armazenamento de senhas de usuários da aplicação.

6.4.2. PROTEÇÃO DE DADOS (DATA AT REST E DATA IN TRANSIT)

6.4.2.1. As aplicações desenvolvidas deverão prover canal seguro de comunicação em todas as suas funcionalidades, sendo compatível com TLS 1.2 ou superior. A comunicação para autenticação também deverá ocorrer em canal seguro.

6.4.2.2. Para informações sensíveis armazenadas em banco de dados (*data at rest*), as aplicações desenvolvidas deverão utilizar mecanismos de criptografia com algoritmo simétrico AES com chave de 256 bits ou superior.

6.4.2.3. Ambientes de Não-Produção: As aplicações desenvolvidas deverão possuir massa de dados aleatórios e utilizá-los nos ambientes de desenvolvimento, testes e homologação. É proibida a utilização de dados reais de produção nesses ambientes.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.4.2.4. As aplicações desenvolvidas deverão utilizar cabeçalhos de resposta HTTP seguros, incluindo, mas não se limitando a:

6.4.2.4.1. "Strict-Transport-Security" para forçar o acesso via HTTPS;

6.4.2.4.2. "Cache-control: private" para dados sensíveis;

6.4.2.4.3. "X-Content-Type-Options: nosniff" para impedir ataques de *mime sniffing*.

6.4.3. IDENTIFICAÇÃO, AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO (IAA)

6.4.3.1. As aplicações desenvolvidas deverão requerer autenticação antes de qualquer ação.

6.4.3.2. Múltiplo Fator de Autenticação (MFA): As aplicações desenvolvidas deverão prover mais de um fator de autenticação (MFA), como *smartcard*, biometria, *tokens* ou SMS.

6.4.3.3. Controle de Sessão: As aplicações desenvolvidas deverão ser capazes de desconectar o usuário autenticado após um período pré-determinado pela CONTRATANTE.

6.4.3.4. As aplicações desenvolvidas deverão prover mecanismos para mitigar ataques de força bruta.

6.4.3.5. As aplicações desenvolvidas deverão possuir capacidade de integração com a Plataforma Tecnológica do BRB, utilizando tecnologias de Single Sign-On (SSO), aderindo aos padrões OpenID Connect Core 1.0 ou superior ou SAML 2.0 ou superior, garantindo interoperabilidade com os sistemas corporativos.

6.4.4. SEGURANÇA DE APLICAÇÕES MÓVEIS (MOBILE)

6.4.4.1. O aplicativo deverá solicitar apenas o conjunto mínimo de permissões necessárias para seu funcionamento.

6.4.4.2. O aplicativo deverá detectar e responder se o dispositivo está com *root* ou *jailbreak*, alertando o usuário ou encerrando o aplicativo.

6.4.4.3. O aplicativo deverá detectar e impedir a execução em modo emulador.

6.4.4.4. Deve-se aplicar o processo de ofuscação e minificação do código para dificultar a análise dinâmica e estática.

6.4.4.5. Toda comunicação com serviço externo deve ser criptografada, e deve ser utilizado SSL *pinning* (importando a chave do servidor no aplicativo).

6.4.4.6. É proibido armazenar dado sigiloso do usuário no dispositivo, a menos que autorizado pela GESID/NUSED. Neste caso, o dado precisa ser criptografado e armazenado em local seguro (ex: *keychain*).

6.4.4.7. Nenhum dado sigiloso deve ser incluído nos logs do aplicativo nem nos backups gerados pelo dispositivo.

6.5. REQUISITOS DE PADRONIZAÇÃO

6.5.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos de padronização, com o objetivo de garantir a conformidade técnica, a interoperabilidade, a rastreabilidade e a qualidade dos serviços e produtos entregues:

6.5.2. PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO:

6.5.2.1. A CONTRATADA deverá adotar metodologias ágeis ou híbridas de desenvolvimento de software, conforme a complexidade do projeto, o nível de maturidade da equipe e os prazos estabelecidos.

6.5.2.2. A execução dos serviços deverá assegurar:

6.5.2.2.1. Entregas incrementais e contínuas, com foco em geração de valor;

6.5.2.2.2. Flexibilidade para ajustes de requisitos ao longo do ciclo de desenvolvimento;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.5.2.2.3. Utilização de integração contínua e automação de testes, quando aplicável, para garantia de qualidade;

6.5.2.2.4. Documentação suficiente para rastreabilidade e manutenção futura.

6.5.3. PADRÕES DE DOCUMENTAÇÃO:

6.5.3.1. Toda entrega deverá ser acompanhada de documentação técnica atualizada, incluindo, quando aplicável, arquitetura da solução, diagramas, manuais de instalação, operação e manutenção.

6.5.3.2. A documentação deverá seguir modelo padronizado fornecido pela CONTRATANTE, em formato digital editável e em português.

6.5.3.3. Os códigos-fonte deverão conter comentários claros e objetivos, especialmente em trechos críticos ou de maior complexidade.

6.5.4. PADRÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.5.4.1. A prestação dos serviços deverá estar em conformidade com os padrões técnicos, operacionais e normativos definidos pela CONTRATANTE.

6.5.4.2. Softwares e componentes de terceiros utilizados deverão possuir licenciamento regular, quando aplicável, e estar em conformidade com os normativos de segurança da informação da CONTRATANTE.

6.5.5. PADRÕES DE COMUNICAÇÃO E CONTROLE:

6.5.5.1. Toda comunicação técnica deverá ser registrada em ferramenta de gestão de demandas e projetos definida pela CONTRATANTE.

6.5.5.2. As reuniões de acompanhamento deverão seguir cronograma e formato acordados entre as partes, com registro formal das decisões e encaminhamentos.

6.5.5.3. O acompanhamento da execução contratual será realizado com base nos critérios de aceite e indicadores definidos nas Ordens de Serviço, incluindo aderência ao escopo, atendimento aos requisitos técnicos e prazos estabelecidos.

6.5.6. CONFORMIDADE COM NORMAS E REGULAMENTOS:

6.5.6.1. A CONTRATADA deverá observar normas técnicas e boas práticas aplicáveis, tais como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 12207, ITIL, entre outras, quando pertinentes ao escopo dos serviços contratados.

6.6. REQUISITOS DE COMPATIBILIDADE

6.6.1. As soluções desenvolvidas deverão ser compatíveis com o ambiente tecnológico do BRB no contexto dos serviços contratados, garantindo funcionamento adequado e integração com sistemas existentes.

6.6.2. A CONTRATADA deverá assegurar que suas entregas não causem impactos negativos na operação de sistemas legados ou aplicações em produção, realizando testes de integração e compatibilidade.

6.6.3. Atualizações tecnológicas promovidas pelo BRB que impactem os serviços deverão ser tratadas no âmbito contratual, respeitando o escopo e as responsabilidades pactuadas.

6.6.4. As soluções deverão manter interoperabilidade com serviços corporativos, APIs, mecanismos de autenticação e padrões de integração adotados pela CONTRATANTE.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**6.7. REQUISITOS DE DESEMPENHO**

6.7.1. Considerando que a CONTRATANTE é uma Instituição Financeira, sujeita a regulamentações específicas do Banco Central do Brasil e a padrões rigorosos de segurança da informação, torna-se imprescindível que a empresa contratada comprove experiência prévia no segmento financeiro. Tal exigência visa assegurar que a prestadora de serviços possua conhecimento técnico e prático das normas, processos e riscos inerentes ao setor, garantindo a adequada execução das atividades contratadas, a conformidade regulatória e a mitigação de riscos operacionais e reputacionais

6.7.2. As soluções e serviços prestados pela CONTRATADA deverão atender a padrões de desempenho que garantam a eficiência, a disponibilidade e a confiabilidade necessárias para o pleno funcionamento das operações do BRB. O cumprimento rigoroso dos níveis de serviço acordados é essencial para assegurar a continuidade dos negócios e a satisfação dos usuários finais.

6.7.3. A CONTRATADA deverá garantir que os tempos de resposta das aplicações estejam dentro dos limites estabelecidos, mesmo em períodos de alta demanda.

6.7.4. Deverá ser implementado um mecanismo de coleta e análise de métricas de desempenho, com relatórios periódicos enviados à CONTRATANTE para acompanhamento e auditoria.

6.7.5. Em caso de degradação de desempenho, a CONTRATADA deverá atuar proativamente na identificação da causa raiz e na aplicação de medidas corretivas, conforme prazos definidos.

6.8. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

6.8.1. A documentação adequada e atualizada é essencial para garantir a rastreabilidade, a transparência e a continuidade dos projetos e serviços prestados. A CONTRATADA deverá seguir as diretrizes metodológicas da CONTRATANTE, assegurando a produção, organização e entrega de todos os artefatos técnicos e gerenciais exigidos ao longo do ciclo de vida dos projetos.

6.8.2. A documentação obrigatória a ser registrada no repositório deverá estar claramente especificada em cada demanda, incluindo, mas não se limitando a: código-fonte versionado, manuais técnicos e operacionais, diagramas de arquitetura, planos de testes, evidências de testes e atas de reuniões técnicas.

6.8.3. O não cumprimento da obrigação de registro completo e tempestivo da documentação poderá acarretar a suspensão do aceite da demanda, até que a pendência seja regularizada.

6.8.4. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA:

6.8.4.1. A CONTRATADA deverá:

6.8.4.1.1. Disponibilizar, ao final de cada fase, a documentação do projeto e os artefatos exigidos pelas metodologias da CONTRATANTE;

6.8.4.1.2. Registrar no sistema de Acompanhamento e Controle de Solicitações (ACS) a memória de cálculo da contagem simples e, se houver variação, a contagem detalhada do esforço efetivo;

6.8.4.1.3. Apresentar mensalmente Relatório Técnico Gerencial com informações sobre os serviços executados;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.8.4.1.4. Disponibilizar toda a documentação e códigos-fonte em repositório da CONTRATANTE, zelando pela propriedade intelectual;

6.8.4.1.5. Garantir que todos os documentos estejam versionados, com histórico de alterações e responsáveis identificados, conforme boas práticas de gestão documental;

6.8.4.1.6. Assegurar que os documentos estejam disponíveis em formato digital, editável e acessível, respeitando os padrões definidos pela CONTRATANTE.

6.8.4.2. **GESTÃO DE REQUISITOS:**

6.8.4.2.1. A CONTRATADA deverá:

6.8.4.2.2. Obter, organizar e documentar os requisitos do sistema de forma estruturada;

6.8.4.2.3. Mitigar alterações em requisitos acordados, monitorar relacionamentos e dependências entre artefatos;

6.8.4.2.4. Realizar validações formais dos requisitos com as partes interessadas, registrando aprovações e mudanças em sistema apropriado;

6.8.4.2.5. Manter rastreabilidade entre requisitos, casos de uso, testes e entregas, facilitando auditorias e manutenções futuras.

6.9. DEMAIS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**6.9.1. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

6.9.1.1. Os serviços serão prestados predominantemente em regime remoto, em local escolhido pela CONTRATADA, que ofereça infraestrutura adequada para a execução das atividades. A CONTRATANTE poderá, quando necessário e mediante justificativa prévia, solicitar o comparecimento presencial da equipe técnica da CONTRATADA, exclusivamente para a realização de reuniões, em sua sede ou em outro local previamente acordado entre as partes. O comparecimento presencial deverá respeitar o prazo mínimo de deslocamento informado pela CONTRATADA e ficará limitado à participação de até 3 (três) profissionais. As reuniões presenciais deverão ter datas, horários e local previamente ajustados de comum acordo entre as partes.

6.9.1.2. Caberá à CONTRATADA garantir que o ambiente de trabalho remoto esteja em conformidade com os requisitos de segurança da informação, produtividade e confidencialidade exigidos pela CONTRATANTE, bem como assegurar meios de comunicação eficazes para o acompanhamento e fiscalização dos serviços.

6.9.1.3. Exclusivamente para o cargo de Preposto do Contrato, o profissional deverá atuar presencialmente nas dependências da CONTRATANTE.

7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1. Cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade descritas neste documento e em seus respectivos anexos, exigindo o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com os termos do Contrato, Edital e Termo de Referência.

7.2. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar da reunião inicial descrita neste documento e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação que se fizerem necessárias, fornecendo, na reunião inicial, todas as informações, modelos de artefatos, manuais e quaisquer outros documentos e

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

informações necessários à correta execução do objeto, e informando previamente a pauta para as reuniões de acompanhamento.

7.3. Notificar a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

7.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

7.5. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.6. Comunicar oficialmente quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato à CONTRATADA, promovendo a conferência e a fiscalização dos bens entregues atestando sua conformidade ou não com relação às especificações propostas.

7.7. Proporcionar as condições e prestar as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais, prestando as informações e os esclarecimentos que porventura venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

7.8. Permitir acesso do pessoal técnico da CONTRATADA necessários à execução do objeto, bem como colocar a sua disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais, a Política de Segurança do BRB e seus normativos.

7.9. Fornecer credenciais de acesso a suas dependências físicas e/ou seu ambiente tecnológico para os profissionais da empresa Contratada de acordo com as necessidades para execução do objeto e conforme as normas internas vigentes.

7.10. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade das OSs entregues.

7.11. Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

7.12. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos, qualitativos e administrativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.

7.13. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à Contratada, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não conformidade.

7.14. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

7.15. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com os requisitos técnicos e negociais, conforme testes, avaliações e quaisquer outras formas de inspeções realizadas.

7.16. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, conforme definido na legislação.

7.17. Atualizar normas e instruções inerentes ao processo, periodicamente, ou sempre que ocorrer algum motivo excepcional que justifique a reedição.

8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 8.1. Participar da reunião inicial e das reuniões extraordinárias para alinhamento de expectativas e monitoramento técnico da contratação.
- 8.2. Designar e manter preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato ao BRB.
- 8.3. Delegar ao Preposto poderes para tratar com o BRB de todo e quaisquer assuntos relacionados à execução do contrato.
- 8.4. Manter quadro de funcionários com a capacitação e experiência exigida pela CONTRATANTE e em número suficiente para garantir, desde o início do contrato, a execução dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão ou fatos análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.
- 8.5. Prestar diretamente os serviços contratados, sendo vedada a subcontratação a terceiros das obrigações assumidas.
- 8.6. Obter todo o tipo de licença necessária à perfeita execução dos serviços junto aos órgãos fiscalizadores (guias e demais documentos necessários).
- 8.7. Manter os dados cadastrais devidamente atualizados durante a vigência do Contrato e da garantia, devendo informar de imediato modificações que porventura vierem a ocorrer.
- 8.8. Manter-se, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, em especial as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do instrumento contratual.
- 8.9. Providenciar, por iniciativa própria, a substituição provisória do preposto ou de qualquer empregado alocado à execução do objeto, nos casos de ausências legais ou férias, de maneira a não prejudicar a boa execução dos serviços contratados, e providenciar a sua substituição definitiva, quando não satisfizerem as condições requeridas pela natureza ou especificidade do serviço a ser desenvolvido, de forma que não sejam prejudicados o andamento e a qualidade ou a imagem do Contratante ou de suas unidades.
- 8.10. Adotar todas as providências necessárias para garantir a continuidade da execução do objeto do Contrato, mesmo em caso de greve dos seus empregados.
- 8.11. No caso excepcional de interrupção contratual e havendo sucessão da CONTRATADA, fornecer todos os documentos e materiais para o BRB que permitam a execução da migração de dados, frameworks, plataformas, códigos-fonte, entre outros para a NOVA CONTRATADA.
- 8.12. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 8.13. Permitir acesso aos termos firmados, à documentação, às informações referentes aos serviços prestados neste Termo de referência e às dependências da CONTRATADA pelo CONTRATANTE e órgãos fiscalizadores Banco Central do Brasil – BCB e Tribunal de Contas do Distrito Federal – TC/DF e atender prontamente quaisquer orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratual realizadas pela Equipe de Fiscalização do Contrato.
- 8.14. Repassar as informações e conhecimento a uma nova CONTRATADA, quando da transição para um novo contrato.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 8.15. Executar fielmente o objeto deste Termo de Referência, do Contrato e do Edital, em conformidade com todas as características técnicas e, ainda, com as instruções recebidas pelo BRB, independentemente da fiscalização exercida pela CONTRATANTE, tomando todas as providências e utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários para sua execução, sempre orientando seus empregados a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.
- 8.16. Manter, permanentemente, contatos de 2(dois) técnicos com o BRB para acionamento e solução de eventuais problemas em regime 24 x7 pelo regime de sobreaviso.
- 8.17. Observar o cumprimento dos horários e prazos previstos para a execução dos serviços.
- 8.18. Manter registro de ocorrências relacionadas à execução do Contrato.
- 8.19. Utilizar ferramenta para registro e acompanhamento das ocorrências e erros da CONTRATANTE, observados pelos usuários na homologação dos produtos de software. Caso a CONTRATANTE não possua tal ferramenta, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 8.20. Disponibilizar em repositório do BRB toda a documentação e códigos-fonte gerados em Ordens de Serviço demandadas pela CONTRATANTE, observando e zelando pela propriedade intelectual da CONTRATANTE.
- 8.21. Manter a documentação dos sistemas atualizada, independentemente da urgência das demandas.
- 8.22. Deve-se evitar a duplicação de dados entre sistemas da Contratante. Para isso, a Contratada terá que analisar possíveis problemas de duplicação de dados e propor melhorias, inclusive aos novos sistemas.
- 8.23. Refazer e/ou corrigir, sem ônus para a CONTRATANTE e dentro dos prazos estabelecidos, os serviços prestados que apresentem defeitos, erros, danos, falhas e/ou quaisquer outras irregularidades nos produtos de software, ambiente de produção, processos, rotinas de produção, rotinas de processos ou documentação.
- 8.24. Propor medidas para a contenção de danos, caso identificado defeito que represente riscos aos sistemas ou dados, até que o defeito seja corrigido e avaliar os impactos provocados durante o tempo em que o defeito ainda não tenha sido sanado, bem como propor medidas corretivas necessárias.
- 8.25. Buscar constantemente o aperfeiçoamento das características de integração, reuso e produtividade das soluções que tenha desenvolvido ou realizado manutenções. A Contratada deverá seguir, sempre que possível, as definições contidas na Arquitetura de Sistemas da Contratante.
- 8.26. Observar os princípios de Administração de Dados nos sistemas que estão sob sua responsabilidade, exceto para os casos em que existir orientação diferente por parte da Contratante, gerando os artefatos da camada de dados dos sistemas conforme padrões acordados entre as partes.
- 8.27. Garantir a qualidade do software em relação a suas características operacionais, à manutenibilidade e à adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o software produzido seja eficiente quanto ao desempenho, consumo de hardware e de segurança.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

8.28. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Termo de Referência, mantendo o padrão de qualidade dos serviços prestados e atendendo aos níveis de serviço definidos, incluindo a produtividade mínima requerida.

8.29. Manter a qualidade, a exatidão e correção técnica do objeto a ser contratado, observado que a respectiva aprovação, pela equipe de fiscalização do contrato, não exonera a Contratada da total responsabilidade técnica pela execução dos serviços objeto do contrato.

8.30. Assegurar a continuidade de softwares, funcionalidades e produtos fornecidos integrados à solução de forma que não ocorra deformação ou inabilitação de funcionalidades.

8.31. Dispor de ambiente físico e tecnológico necessário para realização de testes unitários e/ou replicação de eventuais erros, viabilizando a avaliação e correção das falhas apontadas e possibilitando a disponibilização da solução no ambiente de homologação da CONTRATANTE. Podendo ser utilizado ambiente do BRB via acesso VPN, PAM ou outra tecnologia autorizada pela área de segurança do Banco.

8.32. Arcar com todas as providências e despesas para a realização dos testes necessários, observado o disposto neste TR e seus anexos.

8.33. Fornecer a massa de dados necessária para o teste a ser utilizado no ambiente de homologação, devendo ser suficiente para testagem de todas as funcionalidades da solução, sem exceções. Tais dados deverão ser fictícios/mascarados, permanecendo a base de teste sob a responsabilidade da CONTRATADA e não se responsabilizando o BRB por eventual vazamento das informações.

8.34. Garantir ao BRB, quando da liberação de uma nova versão/atualização, padrões de segurança e a continuidade de funcionamento da solução, tanto dos itens alterados quanto dos itens não alterados do sistema.

8.35. Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto do contrato, inclusive de todas as suas alterações, manuais, programas-fontes e objetos, bases de dados ou recursos, pertencentes ao Contratante, armazenados ou residentes na Contratada.

8.36. Atender, com eficiência e eficácia, às solicitações formalizadas pela Contratante, por intermédio de pessoas autorizadas.

8.37. Facultar, em qualquer tempo, o acesso de pessoas credenciadas e autorizadas formalmente pela Contratante ao ambiente operacional dos sistemas e aos respectivos programas e base de dados, desde que estritamente relacionados com o objeto contratado e que forem de propriedade intelectual do Contratante, respeitada a Política de Segurança da Contratante.

8.38. Obedecer às normas e rotinas do BRB, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção, à qualidade e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.

8.39. Efetuar qualquer alteração nos subsistemas, nas funcionalidades, nos dados ou informações geradas nos sistemas, bem como a inclusão de novos módulos ou funcionalidades, com rigorosa observância dos critérios, princípios e diretrizes estabelecidos nos anexos e nas demandas, especialmente no que se refere à segurança e confiabilidade do sistema, respeitada a legislação em vigor.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 8.40. Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios.
- 8.41. Comunicar por escrito ao BRB qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, ou que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos, prestando os esclarecimentos necessários e propondo as ações corretivas necessárias para que sejam adotadas as providências de regularização requeridas.
- 8.42. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis que antecedem o prazo de vencimento da entrega, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento.
- 8.43. Dar ciência à Contratante, por intermédio da equipe de fiscalização do contrato, imediatamente, das ocorrências tipificadas como de caso fortuito ou força maior, que possam interferir na execução do objeto, apresentando os respectivos documentos comprobatórios, para as providências cabíveis.
- 8.44. Acompanhar, avaliar e registrar os níveis de serviços realizados, frente aos acordados.
- 8.45. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados, relacionados ao objeto contratado.
- 8.46. Apresentar, mensalmente ao BRB ou quando demandado, o Relatório Técnico Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre os serviços executados, conforme detalhado neste Termo de Referência.
- 8.47. Apresentar, quando solicitado, documento que comprove o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no contrato.
- 8.48. Não veicular, em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 8.49. Guardar o mais absoluto sigilo em relação a dados, informações ou documentos de qualquer natureza sobre os quais tomem conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a terceiros, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização.
- 8.50. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto, inclusive sobre os custos inerentes ao deslocamento, alimentação e hospedagem dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, quando necessário.
- 8.51. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 8.52. Responsabilizar-se por todas as despesas incidentes direta ou indiretamente decorrentes da execução dos serviços ou execução da garantia técnica, tais como: impostos, taxas, seguro, embalagens, carga e descarga, licenças, alvarás, equipamentos, utensílios, softwares, hardwares, drivers, servidores, equipamentos de rede, aluguéis e mobiliários, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, ou quaisquer outras formas devidas relativas e indispensáveis à perfeita execução do objeto.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

8.53. No caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a CONTRATADA adotará as providências necessárias no sentido de preservar o BRB e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza.

8.54. Responsabilizar-se por qualquer acidente ocorrido com seus profissionais, seja por imprudência, negligência ou imperícia, dentro ou fora dos locais da prestação/execução do objeto, no desempenho das atividades ou em conexão com elas, inclusive por danos de qualquer espécie, causados ao BRB ou a terceiros.

8.55. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ilícito penal, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, relacionadas ao cumprimento do Contrato.

8.56. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do Contratante.

8.57. Comprovar a implantação do Programa de Integridade a partir de 1º de junho de 2019, nos termos da Lei Distrital nº 6.112/2018 (alterada pela Lei Distrital nº 6.308/2019), mediante entrega de relatório de perfil e relatório de conformidade do Programa, observada, no que for aplicável, a Lei federal nº 12.846/2013, bem como o Decreto Federal nº 11.129/2022, o Decreto Distrital nº 37.296/2016, e a legislação correlata superveniente, sob pena de aplicação de penalidade, desde que a contratação efetivada contemple os requisitos previstos no artigo 1º da citada Lei Distrital.

8.58. Assumir, aos empregados alocados na execução dos serviços, total responsabilidade pela orientação e supervisão técnica e administrativa, efetuando todo o controle previsto na legislação trabalhista e previdenciária, inclusive quanto à frequência, cumprimento de horário, férias, demissões, entre outras ocorrências, de acordo, unicamente, com suas normas disciplinares.

8.59. Informar à Contratante o desligamento definitivo de qualquer colaborador com acesso às dependências e/ou sistemas da Contratante, para as providências cabíveis em relação ao cancelamento de acessos.

8.60. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do Contratante sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de empregados sob sua responsabilidade, observando a política e as normas do Contratante.

8.61. Compor seu quadro funcional com 50% de profissionais seniores, sendo o percentual residual dividido igualmente entre profissionais plenos, juniores e demais profissionais.

9. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**9.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO****9.1.1. Rotinas de execução**

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

9.1.2. O modelo a ser adotado é o de fábrica de software, no qual a execução dos serviços de manutenção preventiva, evolutiva, corretiva, legal ou emergencial e sustentação, bem como documentação, ocorrerão preferencialmente nas instalações da CONTRATADA, podendo ser realizada nas dependências da CONTRATANTE a critério do BRB.

9.1.3. A gestão e o controle de demandas ágeis serão realizados preferencialmente por meio de projeto e com acompanhamento/participação de Gerente de Projeto e/ou Product Owner designado pela CONTRATANTE.

9.1.4. A CONTRATADA deverá enviar relatório mensal de faturamento, contendo relação de demandas a serem faturados e lista de sustentações atendidas e respectivos itens de sustentação.

9.1.4.1. A empresa CONTRATADA deverá seguir o processo de versionamento de código na ferramenta e forma definidas pela CONTRATANTE. Tais informações serão repassadas à CONTRATADA na reunião inicial do contrato e sempre que ocorrerem alterações.

9.1.4.2. Os fluxos de execução das demandas a serem seguidos pela CONTRATADA estão descritos no **ANEXO G – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL**. Tais fluxos poderão ser aprimorados pelo BRB durante a vigência contratual, ocasião em que a CONTRATADA será informada e deverá se adaptar aos novos fluxos.

9.1.5. Prazos

9.1.5.1. Os prazos para o fornecimento da solução estão estabelecidos no item “5.5. REQUISITOS TEMPORAIS” e demais itens deste Termo de Referência, os quais deverão ser observados pela CONTRATADA.

9.1.6. Horários

9.1.6.1. Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão ser prestados nos regimes de pronto atendimento e sobreaviso, conforme definido no item 5 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS NEGOCIAIS.

9.1.7. Locais de Entrega

9.1.7.1. Os serviços poderão ser prestados de forma remota ou presencial. Neste último caso, o local de prestação de serviço será a Ditec – Diretoria de Tecnologia, localizada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Bloco E, Ed. Brasília – Centro – Brasília – DF.

9.1.8. Documentação

9.1.8.1. A documentação a ser fornecida para cada tipo de solicitação e metodologia está definida nos itens anteriores deste Termo de Referência e nos anexos **ANEXO G – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL**.

9.1.8.2. Com periodicidade mensal ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá emitir relatório contendo informações referentes às evoluções e/ou alterações dos sistemas, assim como os impactos causados por essas modificações.

9.2. PARCELAMENTO DO OBJETO

9.2.1. O parcelamento da contratação proposta neste documento foi avaliado sob os aspectos técnico, financeiro, de escalabilidade e de melhor aproveitamento, conforme abaixo.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**9.2.1.1. Técnico**

9.2.1.1.1. A divisão do objeto proposto é pouco viável devido ao aumento da complexidade e em virtude da quantidade de integração negocial de diferentes plataformas.

9.2.1.1.2. As atividades de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas para a baixa plataforma afetam simultaneamente os sistemas, de forma que não é indicado que sejam realizadas por empresas diferentes, pois traria maior complexidade na coordenação de atividades, administração e controle de versão dos códigos-fonte e divergência entre as equipes de distintas empresas.

9.2.1.1.3. As atividades descritas no item anterior: desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas, apresentam interdependência técnica e operacional que se mantêm independentemente da metodologia adotada (tradicional, ágil ou híbrida). Dessa forma, a divisão do objeto entre diferentes empresas comprometeria a integração, o controle de versões e a coordenação das entregas, tornando o objeto desta contratação tecnicamente não parcelável.

9.2.1.1.4. A diversidade de fornecedores geraria conflitos de interesse e dificuldade de administração, no momento de apuração e imputação de responsabilidades, pois, na ocorrência de problemas, os diferentes prestadores podem imputar a responsabilidade um ao outro.

9.2.1.2. Escalabilidade

9.2.1.2.1. A escalabilidade ficaria prejudicada devido à quantidade de integração que se daria pela necessidade de realização de alinhamento entre várias prestadoras constantemente.

9.2.1.3. Melhor aproveitamento

9.2.1.3.1. Por se tratar de mão de obra especializada para atendimento de vários assuntos correlacionados, o não parcelamento simplificaria o atendimento de critérios técnicos, obtendo-se um melhor aproveitamento para a gestão.

9.2.1.4. Legal

9.2.1.5. No Acórdão TCU nº 1099/2008, o ministro-relator Marcos Vinícios Vilaça sustenta que *“a manutenção adaptativa e o desenvolvimento de sistema não devem ser parcelados, porquanto aquela tem como finalidade ajustar os sistemas existentes a um novo ambiente operacional, ou seja, determinados sistemas preexistentes, que devam continuar ativos, ficarão incompatíveis com os novos softwares que estão sendo contratados, necessitando, portanto, de intervenções para conformação”* Segundo o ministro-relator ainda, *“é de se admitir, por evidente, que quem terá plena capacidade para o serviço de manutenção adaptativa será a mesma Empresa Contratada para desenvolver os novos softwares, que os conhecerá a fundo. Assim, não há como sustentar o parcelamento”*.

9.2.1.6. Para os novos sistemas, sustenta o ministro-relator, *“(…) parece-me natural que a empresa que os desenvolveu terá mais habilidade para a correção de falhas. Restariam os sistemas antigos, que, de fato, poderiam ser mantidos por empresa diversa. Entretanto, por uma questão de ganho de escala, penso que o parcelamento apenas por conta dessa fração seria irracional”*; resumindo, o ministro-relator no Acórdão nº 1099/2008 conclui que técnica e economicamente são inviáveis os parcelamentos, nesses casos...

9.2.2. Diante do exposto, concluiu-se que a contratação de TI proposta neste documento deverá ser feita em um só contrato, não sendo técnica e nem economicamente viável dividir a solução; ou seja, optando-se pelo não parcelamento do objeto, a fim de gerar benefícios como a redução

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

de riscos, de custos, agilidade ao processo de trabalho definido e a adequada gestão contratual. Portanto, frisa-se que a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) definiu que o objeto da presente contratação **não é parcelável**.

9.3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

9.3.1. A Gestão do Contrato ficará sob responsabilidade da DITEC/SUSIS/GEMOD, que é a Área Requisitante da contratação. Doravante denominado Gestor do Contrato, este é designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, com autoridade para representar a Administração do BRB e exercer toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização.

9.3.2. Caberá a DITEC/SUSIS/GEMOD (Gerência de Mobilidades e Digital) com apoio do NUADM a fiscalização administrativa do contrato.

9.3.3. O BRB disponibilizará no mínimo 2 (dois) Gerentes de Projetos, cuja atribuição será acompanhar as demandas e realizar o gerenciamento dos projetos em andamento. Em sua ausência, a substituição recairá aos gestores de núcleos, sinalizando aos fiscais do contrato. A formação profissional requerida para este papel está definida no Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração (PCCR) vigente no BRB à época da execução contratual e o montante de Gerentes de projeto pode ser ajustado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

9.3.4. A CONTRATADA deverá designar um representante através de procuração específica, junto à área demandante da solução e à TI do BRB, denominado Preposto, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.3.5. A equipe técnica da CONTRATADA será composta pelos profissionais descritos neste Termo de Referência com as capacitações definidas no **ANEXO C – QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA EQUIPE TÉCNICA**.

9.4. ESTIMATIVA DE VOLUME DE BENS/SERVIÇO

9.4.1. O volume de serviços estimado para esta contratação encontra-se detalhado na Tabela 1 - Descrição e estimativa da demanda.

9.5. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

9.5.1. A comunicação entre o Banco e a Contratada será realizada por meio de carta, e-mail, chamadas telefônicas, aplicativos de mensagens ou Ferramenta de acompanhamento de solicitação, a critério da CONTRATANTE.

9.5.2. Desde que aprovado pelo Banco, outras formas de comunicação poderão ser definidas entre as partes, além daquelas já definidas neste Termo de Referência, de forma a permitir eficiência na gestão contratual.

9.5.3. Cabe à CONTRATADA solicitar o registro na ferramenta de acompanhamento de solicitações, à posteriori, de todas as solicitações abertas por e-mail por indisponibilidade sistêmica, preservando a fidedignidade dos dados originais.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

9.5.4. A CONTRATADA deverá atualizar periodicamente a relação de nomes, telefones e meios eletrônicos de comunicação para contato, de forma a permitir a rápida e correta comunicação entre as partes.

9.6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.6.1. A remuneração dos serviços de DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE será realizada por meio de Ponto de Função (APF), conforme descrito no item 1.1 na Tabela 1 - Descrição e estimativa da demanda.

9.6.2. Para os serviços de SUSTENTAÇÃO E SOBREAVISO, a remuneração será realizada por meio de percentual financeiro fixo único, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor financeiro do item Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software, conforme descrito na Tabela 1 - Descrição e estimativa da demanda.

9.6.3. O referido percentual remunera de forma conjunta, global e inseparável todas as atividades de sustentação e de sobreaviso previstas neste contrato, independentemente da quantidade de solicitações, acionamentos, incidentes, períodos ou horários de atendimento, não estando vinculado a horas de serviço, unidades técnicas ou qualquer métrica temporal.

9.6.4. O valor referente será pago em parcelas mensais durante a vigência do contrato, que será de 24 (vinte e quatro) meses.

9.6.5. O valor aplicado ao regime de sobreaviso deverá contemplar, de forma integral, todos os custos direta ou indiretamente relacionados à disponibilização do serviço, incluindo, mas não se limitando a:

- custos trabalhistas, encargos sociais e adicionais legais aplicáveis ao regime de sobreaviso;
- custos de escala, plantão, retenção de equipe e pronta resposta;
- eventuais custos operacionais, tecnológicos ou logísticos necessários ao atendimento;
- custos administrativos, gerenciais e de infraestrutura utilizados para manter a equipe mobilizada;
- quaisquer outros custos necessários para garantir disponibilidade e atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste contrato.

9.6.6. A CONTRATANTE deverá realizar os pagamentos devidos à Contratada até o 10º dia útil após entrega da fatura referente ao fechamento mensal e entrega do relatório mensal de faturamento.

9.6.7. A CONTRATADA deverá entregar fatura no 1º dia útil de cada mês.

9.6.8. Para as empresas sediadas no Distrito Federal, bem como para as empresas sediadas em outros Estados e que mantenham filiais e/ou representações no Distrito Federal ou em cidade que possua agência ou ponto de atendimento do BRB, o pagamento será efetuado através de crédito em conta corrente da CONTRATADA em uma das agências do Banco de Brasília, após o ateste de

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

recebimento dos serviços na nota fiscal do mês de referência, e apresentação dos documentos legais estabelecidos.

9.6.9. Eventuais glosas ou sanções a serem aplicadas serão descontadas do valor devido em pagamentos posteriores à notificação de descumprimentos de um ou mais NMS.

9.7. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

9.7.1. O início do contrato dar-se-á imediatamente após reunião inicial, que será realizada entre CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme descrito no item de Requisitos Temporais.

9.7.2. Os Termos de Recebimento serão formalizados via homologação da OS pelo Banco. Após a análise minuciosa interna e/ou conjunta ao testarem os requisitos negociais e técnicos, prevalecendo o entendimento entre as partes.

9.7.3. Para OS liberada para atendimento em metodologia ágil, o Banco se certificará quais das Histórias de Usuário estão prontas e quais não estão, bem como avaliará se os critérios de aceitação técnicos estabelecidos foram cumpridos.

9.7.4. Caso o Banco verifique que algum dos critérios de aceitação técnicos ou negociais estabelecidos não tenham sido cumpridos pela CONTRATADA, ficará caracterizado o descumprimento de NMS.

9.7.5. Os empregados que venham a ter acesso às dependências e/ou aos ambientes computacionais do BRB, ainda que remotamente, deverão assinar o Termo de Ciência. O Termo de Compromisso (ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO – CONTRATAÇÕES DE TI) deverá ser assinado pelo(s) representante(s) legal(is) da CONTRATADA.

9.7.6. O BRB considera transição de serviços, a absorção ou passagem de atividades e serviços de uma CONTRATADA para outra ou para o BRB. A transição se dará conforme especificado no item de Requisitos Temporais.

10. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO**10.1. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

10.1.1. A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite previsto no RLC – Regulamento de Licitações e Contratos do BRB.

10.1.2. A prorrogação do prazo de vigência do contrato ficará condicionada à avaliação da qualidade dos serviços prestados, à comprovação da compatibilidade com os preços de mercado, bem como à existência de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes.

10.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) – CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

10.2.3. Objetivos do NMS

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

10.2.3.1. Os NMSs estabelecem os critérios de aceitação para aferição dos resultados e prestação dos serviços, bem como as glosas em caso de descumprimento. Eles estão definidos ao longo deste TR e ANEXO B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS).

10.2.4. Condições Gerais dos NMSs

10.2.4.1. Para apuração dos Indicadores de Níveis de Serviços e respectivas aplicações de glosas, se houver, será mensal e determinado pela CONTRATANTE o período, denominado de período de faturamento. Para os períodos de faturamento incompletos, ele se dará de forma proporcional ao período apurado.

10.2.4.2. A CONTRATANTE verificará, em cada período de faturamento, o cumprimento pela CONTRATADA dos níveis mínimos de serviço estabelecidos para a prestação de serviços, por meio da apuração dos indicadores descritos neste documento e anexos, cujas informações que compõe a base a ser avaliada são extraídas das atividades realizadas nas Ordens de Serviço (OS).

10.2.4.3. Devem ser relatadas as causas de ocorrências que venham a afetar negativamente os níveis de serviço estabelecidos e registradas as respectivas ações de melhoria, de modo a servir de insumo para elaboração de um plano de melhoria pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à CONTRATANTE para aprovação e acompanhamento.

10.2.4.4. Se a CONTRATANTE der causa ao não cumprimento dos níveis mínimos de serviços em um período de faturamento, este resultado não deverá compor a base de cálculo na apuração do mês respectivo ou dos meses subsequentes.

10.2.4.5. A recorrência do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá causar a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

10.2.4.6. Os Níveis Mínimos de Serviços estão descritos no **ANEXO B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

10.2.5. Revisão dos NMSs

10.2.5.1. A critério da CONTRATANTE, o presente acordo poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses corridos da assinatura do contrato e se aceito entre as partes e devidamente formalizado.

10.2.6. Prazos para Contestação de Glosas

10.2.6.1. O prazo para a contestação das glosas referente ao período dos indicadores estabelecidos deverá ocorrer pela CONTRATADA até 7 dias antes do prazo para emissão da nota fiscal.

10.2.6.2. O prazo para revogação das contestações acatadas pela CONTRATANTE será a partir da entrega do relatório de manifestação até o dia do pagamento da nota fiscal.

10.2.6.3. Os prazos citados nos itens acima podem ser revistos mediante acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE.

10.2.6.4. Eventuais contestações por parte da CONTRATADA relativas às glosas por descumprimento destes Níveis Mínimos de Serviços serão julgadas pela área Gestora do Contrato.

10.2.7. Ajuste no Pagamento dos Serviços Executados

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

10.2.7.1. O não cumprimento dos níveis mínimos de serviços pelo atraso na prestação dos serviços, por inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, pela execução de forma incorreta ou por não apresentar a qualidade esperada imputarão glosas sobre o pagamento do serviço executado, conforme itens deste Termo de Referência e Anexos, sem prejuízo de outras cominações legalmente cabíveis.

10.2.7.2. A CONTRATANTE verificará o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, de acordo com a apuração de resultados dos produtos/Ordens de Serviço entregues pela CONTRATADA para cada Grupo conforme disposto neste TR e Anexos.

10.2.8. Glosas Contratuais

10.2.8.1. As glosas contratuais encontram-se relacionadas no **ANEXO B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

10.3. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

10.3.9. Para avaliação do teste realizado e emissão do ateste dos serviços/aceite, a CONTRATANTE, por meio de ferramenta de controle de solicitações vigente à época, poderá, a seu exclusivo critério:

10.3.9.1. Inspeccionar os artefatos elaborados e as evidências de testes produzidas pela CONTRATADA, com o objetivo de aferir a qualidade dos testes realizados (cobertura e mitigação de riscos);

10.3.9.2. Identificar os testes possíveis de serem realizados e não executados;

10.3.9.3. Identificar os defeitos em relação aos requisitos funcionais e não funcionais da demanda;

10.3.9.4. Definir novos testes;

10.3.9.5. Realizar auditoria de código-fonte, com ferramentas de apoio ou inspeção visual, com objetivo de avaliar aspectos de qualidade e vulnerabilidade de código, padrões documentais e tecnológicos utilizados pela CONTRATANTE;

10.3.9.6. Realizar quaisquer ações e/ou tomar medidas relacionadas à inspeção do código-fonte e artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA, com o fim de aferir qualidade conforme descrito neste documento.

10.3.9.7. Para sistemas novos, os serviços de execução de testes unitários automatizados fazem parte do ciclo de vida de cada demanda, seja ela de manutenção evolutiva, perfectiva, adaptativa, corretiva ou melhoria de código. E poderão ser verificadas em ferramentas automatizadas, tais como Sonar e Fortify.

10.3.9.8. Em conformidade com o Artigo 81, inciso I, do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB, os serviços objeto do Contrato serão recebidos pelo Gestor:

10.3.9.8.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

10.3.9.8.2. Definitivamente, por empregado ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 73 do RLC – BRB.

10.3.9.9. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

10.3.9.10. Caso sejam detectados problemas referentes aos serviços entregues, a CONTRATADA deverá providenciar a correção necessária; caso contrário não será emitido o Termo de Recebimento Definitivo.

10.4. SANÇÕES APLICÁVEIS

10.4.10. A CONTRATADA estará sujeita, com fundamento no art. 93 do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB – RLC, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

I. Advertência;

II. Multa no limite de 10%, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o BRB, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

10.4.11. No caso de não pagamento voluntário da multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a imputação, o BRB poderá, na ordem prevista no RLC/BRB – Regulamento de Licitações e Contratos do BRB.

10.4.12. Descontar o valor da multa da garantia do respectivo contrato;

10.4.13. Descontar o valor da multa dos pagamentos eventualmente devidos pelo Banco, na hipótese de a garantia possuir valor inferior à multa. Não sendo viável a aplicação das regras das alíneas anteriores, será cobrada judicialmente.

10.4.14. O pagamento total ou parcial da multa não impede que o BRB rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do BRB – Banco de Brasília S.A.

10.4.15. As sanções previstas nos incisos I e III poderão ser aplicadas em paralelo com a do item II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

10.4.16. As sanções previstas no inciso III do item 10.4.1 poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pelo Regime de Licitações e Contratos do BRB:

I – Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II – Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

III – Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o BRB em virtude de atos ilícitos praticados.

10.4.17. Demais regras constarão no Edital de licitação, a cargo da área de Compras e Licitações do BRB em conformidade o Regulamento de Licitações e Contratos do BRB.

10.5. GARANTIA

10.5.18. Garantia Técnica

10.5.18.1. A garantia prevê a reparação, correção, remoção, reconstrução ou substituição do total ou em parte do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, às expensas da CONTRATADA, pelo prazo de vigência contratual.

10.5.19. Garantia Financeira

10.5.20. Conforme parágrafo 1º do art. 67 do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB, nas seguintes opções:

10.5.20.1.1. Caução em dinheiro;

10.5.20.1.2. Seguro-garantia, emitido por instituição credenciada na Superintendência de Seguros Privados - Susep;

10.5.20.1.3. Fiança bancária, emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no país pelo Banco Central do Brasil, exceto quando prestada pelo Banco de Brasília S.A.

10.5.20.2. Deverá ser prestada pela empresa vencedora garantia contratual no valor de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da convocação pelo BRB.

10.5.20.3. A garantia deverá vigorar da assinatura do contrato, com validade durante a execução do contrato, e por 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação que porventura seja realizada.

10.5.20.4. Mediante expressa autorização da CONTRATANTE, a garantia poderá ser retida caso a CONTRATADA possua dívida inadimplida.

10.6. VISTORIA TÉCNICA

10.6.21. Não há necessidade de vistoria técnica obrigatória.

11. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**11.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA/REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA**

11.1.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica, as licitantes deverão apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de objeto pertinente e compatível com este Termo de Referência

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

que comprovem experiência prévia no desenvolvimento de aplicativos híbridos e/ou PWA multiplataforma, destinados a dispositivos do tipo smartphone e tablet.

11.1.2. A licitante deverá comprovar a execução mínima de 3.500 (três mil e quinhentos) Pontos de Função (PF), o que corresponde a 35.000 (trinta e cinco mil) Homem-Hora (HH), podendo também ser comprovada por 35.000 (trinta e cinco mil) Unidades de Serviço Técnica (UST) ou 35.000 (trinta e cinco mil) Horas de Serviço Técnico (HST), conforme a proporção de equivalência estabelecida abaixo:

11.1.2.1. 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) HH, e vice-versa;

11.1.2.2. 1 (uma) HST equivale a 1 (uma) HH, e vice-versa;

11.1.2.3. 1 (um) Ponto de Função (PF) equivale a 10 (dez) HH, e vice-versa.

11.1.3. O atestado de capacidade técnica também deverá evidenciar que:

11.1.3.1. Os aplicativos estão disponíveis por meio de mecanismos de distribuição in house (lojas privadas) ou lojas públicas oficiais, ainda que se trate de aplicativos descontinuados

11.1.3.2. Os aplicativos apresentados executam minimamente nas plataformas Apple iOS e Google Android.

11.1.3.3. A exigência de execução nas plataformas Apple iOS e Google Android busca assegurar que a contratada possui experiência comprovada no ciclo completo de desenvolvimento mobile, incluindo publicação em loja oficial (App Store e Google Play) de ao menos um dos aplicativos descritos no item 11.1.3.2, o que envolve conformidade com diretrizes técnicas, processos de revisão e distribuição das plataformas. A demonstração de aplicativo publicado nessas lojas é a evidência mais objetiva de que a empresa já percorreu esse caminho na prática.

11.1.3.4. Ao menos um dos aplicativos demonstre a implementação de funcionalidades corporativas típicas de soluções bancárias, tais como mobile banking, investimentos, pagamentos, crédito ou serviços financeiros em geral.

11.1.3.5. A exigência de funcionalidades corporativas típicas do setor bancário — como mobile banking, pagamentos, investimentos, crédito ou serviços financeiros — visa confirmar que a contratada possui experiência real com as especificidades desse mercado: requisitos regulatórios, padrões de segurança, fluxos transacionais e a criticidade inerente a sistemas financeiros. Experiência genérica em desenvolvimento mobile não é suficiente para garantir aderência às demandas do BRB.

11.1.4. Será admitida a apresentação de mais de um atestado para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido.

11.1.5. No mínimo um atestado/certidão/declaração deverá comprovar que a licitante prestou serviços de desenvolvimento de software ao Banco Central ou em instituições financeiras autorizadas a operar pelo BACEN no Sistema Financeiro Nacional e que estejam no segmento S3 ou superior (segmento em que o BRB se encontra classificado atualmente).

11.1.6. A adoção do S3 é justificada pela complexidade dos sistemas de automação.

11.1.7. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de fazer diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados de capacidade técnica. Caso solicitado, a licitante deverá disponibilizar outros documentos necessários à comprovação da legitimidade dos atestados.

11.2. MODALIDADE DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.2.1. O objeto proposto neste documento pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais no mercado referente aos padrões de desempenho e qualidade.

11.2.2. Desta forma, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) entendeu que o pretenso objeto pode ser classificado como bem ou serviço comum, para fins do disposto no art. 8º, IV, do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB (RLC-BRB), podendo ser contratado por

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

meio de processo licitatório na modalidade pregão, preferencialmente eletrônico, critério menor preço.

11.2.3. O prazo de vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado dentro do limite legal, conforme previsto na Lei 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos do BRB - Banco de Brasília S.A. (RLC-BRB).

11.3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.3.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

11.3.2. Não será aceita proposta de licitante que possua contrato vigente com o BRB de fábrica de testes de software, tendo em vista a necessidade de segregação entre as atividades de desenvolvimento e de homologação, nos termos do Art. 4º da IN 94/2022. Tal restrição visa preservar a independência técnica no processo de validação das entregas, evitar conflito de interesses na execução contratual e assegurar que os serviços de desenvolvimento e testes sejam prestados por empresas distintas, abrangendo também quaisquer processos afins que com este se relacionem quanto à avaliação, planejamento, mensuração e fiscalização.

11.4. BENEFÍCIOS ME/EPP/MEI

11.4.1. Em conformidade com o Decreto nº 8.538/2015, será assegurado tratamento diferenciado e favorecido às Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e Microempreendedores Individuais (MEI, quando aplicável). Todavia, não será aplicável o benefício de cota reservada, previsto no art. 8º do referido Decreto, tendo em vista que, conforme estabelecido no item 9 (parcelamento do objeto), o objeto desta licitação é indivisível, não podendo ser fracionado para fins de contratação.

11.4.2. Também não se aplica a exigência de subcontratação de ME, EPP ou MEI, prevista no art. 9º do Decreto nº 8.538/2015, em razão da natureza indivisível do objeto licitado.

11.5. PROVA DE CONCEITO/AMOSTRA

11.5.1. Para o objeto em questão, não há necessidade de realização de Prova de Conceito, visto que os serviços serão aferidos conforme níveis mínimos definidos nos documentos de planejamento da contratação, bem como há a previsão de sansões e glosas para os casos de não atendimento dos NMSs.

11.6. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

11.6.1. Em atendimento à Decisão nº 6035/2015 do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF, as LICITANTES deverão apresentar, junto à Proposta comercial, a Planilha de composição de custos, conforme modelo constante deste Termo de Referência (Anexo I).

11.6.2. A LICITANTE deverá apresentar, de forma discriminada e transparente, o percentual da composição de todos os custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços, incluindo insumos, encargos trabalhistas, tributos, despesas administrativas e margem de lucro.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

11.6.3. Ressalta-se que a Planilha de composição de custos não será utilizada como critério de julgamento das propostas, destinando-se exclusivamente a:

- a. demonstrar a economicidade dos valores praticados;
- b. comprovar a compatibilidade dos preços com a estrutura de custos das licitantes;
- c. servir como parâmetro técnico para eventuais revisões de preços durante a vigência contratual, quando cabível.

11.6.4. O preenchimento e a apresentação da Planilha de Custos e Formação de Preços são obrigatórios para todas as licitantes e, posteriormente, para a empresa vencedora, em consonância com a Decisão TCDF nº 6035/2015 e a legislação pertinente.

12. RELAÇÃO DE ANEXOS

ANEXO A – PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO BRB

ANEXO B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

ANEXO C – QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA EQUIPE TÉCNICA

ANEXO D – TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS

ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO – CONTRATAÇÕES DE TI

ANEXO F – TERMO DE CIÊNCIA – CONTRATAÇÕES DE TI

ANEXO G – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL

ANEXO H – MATRIZ DE RISCOS

ANEXO I - PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO A – PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO BRB**

1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO BRB

O presente anexo descreve as principais tecnologias utilizadas no ambiente computacional do BRB. Tecnologias classificadas como **LEGADO** possuem caráter apenas informativo e não devem ser consideradas padrão para contratações futuras.

Este anexo tem finalidade exclusiva de subsidiar processos de contratação. Seus conteúdos **não** constituem diretrizes de desenvolvimento interno nem definem padrões arquiteturais do BRB. Tecnologias listadas como “Padrão” ou “Legado” referem-se apenas ao contexto de compatibilidade para soluções contratadas e não autorizam sua adoção em projetos internos, os quais seguem normas e padrões específicos definidos pela Arquitetura Corporativa.

2. Plataforma Tecnológica Centralizada (Mainframe)

Utilizada para processamento de sistemas corporativos em alta plataforma.

2.1. Hardware Básico

2.1.1. IBM 3931, modelo A01 - Capacity Mark 609

2.1.2. 9 processadores CP / 10365 MIPS

2.1.3. 5 processadores zIIP

2.1.4. 10 processadores IFL

2.1.5. 2 processador ICF

2.1.6. 3840 GB de memória ativa

2.2. Software Básico

2.2.1. Sistema Operacional: z/OS 3.1

2.2.2. Banco de Dados: IBM DB2 for z/OS 13.1 (FL M100)

2.2.3. Linguagens: Enterprise COBOL 6.4

2.2.4. Desenvolvimento: SADS (Software Application Development System) 06.07

2.2.5. Transações: CICS TS 6.1 e 7.4

2.2.6. Gerenciamento e Operação: NetView 6.3, Z Workload Scheduler 10.2, Fault Analyzer 16.1, z/OS Debugger 16.0.1, File Manager 15.1, Z System Automation 4.3, zSecure Alert 3.1

2.2.7. Transferência de Arquivos: Sterling Connect:Direct 6.4, Sterling B2B Integrator 6.2

3. Plataforma Tecnológica Distribuída (Virtualizada)

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Utilizada para o processamento de sistemas corporativos em baixa plataforma. O BRB adota a estratégia de consolidação de sua infraestrutura, utilizando um ambiente virtualizado para hospedar e operar esses sistemas. Dessa forma, todo sistema a ser adquirido deverá ser compatível com os sistemas operacionais listados abaixo, executados sobre ambiente virtualizado **VMware vSphere (ESX) 8.0 ou superior**.

3.1. Hardware Básico

- 3.1.1.** Processadores Intel (E5-2630, Intel Gold 5118, Intel E7-8867v3, Intel Xeon Gold 6230, Intel Xeon Platinum 8280 e Intel Xeon Gold 6240)
- 3.1.2.** Servidores DELL, Lenovo, VxRail e Hitachi (1 TB a 3TB RAM)

3.2. Software Básico

- 3.2.1.** Sistema Operacional: Oracle Enterprise Linux versões 7.x-9.x, SUSE 15, Windows Server 2019+
- 3.2.2.** Software para virtualização: VMWARE Vsphere 8+ ou superior
- 3.2.3.** VDI: Horizon Enterprise 8
- 3.2.4.** Backup: NetWorker 19.12
- 3.2.5.** Antivírus: CrowdStrike Falcon
- 3.2.6.** Correio: Exchange 2016+ e Microsoft 365

3.3. Bancos de Dados

- 3.3.1.** Padrão: Oracle 19c RAC, MySQL Enterprise 8.4
- 3.3.2.** Legado: Oracle 11g/12c, MySQL 5.7, SAP MaxDB

3.4. Servidores de Aplicação

- 3.4.1.** Padrão: Weblogic 14c, Wildfly 26+, Tomcat 10, IIS 8
- 3.4.2.** Legado: WebLogic 12c, JBoss 4/6.4/7.1, WildFly 10/11, Tomcat 6/7/8, Glassfish 3, ServiceMix 4-7, Apache 2.2/2.4, IIS 5-7, IBM MQ 9.0/9.2

3.5. Containers

- 3.5.1.** Red Hat OpenShift

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**3.6. Middleware**

- 3.6.1.** Layer7 API Gateway, DataPower/APIC, IBM MQ 9.4+, Kafka/ EventStreams, Redis/Sentinel, Camunda 8

4. Armazenamento Corporativo

Utilizado para armazenamento e atualização de dados transacionais, negociais e backup.

4.1. Equipamentos de Armazenamento

- 4.1.1.** Hitachi VSP5500 – 1000 TB

- 4.1.2.** Hitachi VSP5600 – 2500 TB

4.2. Sistemas de Backup (Data Domain)

- 4.2.1.** Dell EMC Data Domain DD9400 – 585 TB

- 4.2.2.** Dell EMC Data Domain DD9900 – 677 TB

4.3. Infraestrutura SAN

- 4.3.1.** SAN Cisco MDS 9706

- 4.3.2.** SAN Cisco MDS 9396T

4.4. Plataformas de Armazenamento de Objetos

- 4.4.1.** Dell EMC ECS EX500 – 1300 TB

4.5. Sistemas Complementares de Arquivamento

- 4.5.1.** Dell EMC Isilon H500 – 324 TB

5. Software**5.1. Sistemas Operacionais**

- 5.1.1.** Padrão: Windows 11 Pro

- 5.1.2.** Legado: Windows 7 Pro, Windows 8 Pro e Windows 10 Pro

5.2. Navegadores

- 5.2.1.** Edge 120+

- 5.2.2.** Firefox 120+/ESR 140+

5.3. Segurança

- 5.3.1.** Symantec Endpoint 14 (legado)

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**5.3.2. HSC MailInspector****5.4. Emulador de Terminal****5.4.1. PW3270****5.5. Automação de Escritório****5.5.1. Padrão: Office M365****5.5.2. Legado: Office (97, 2010 e 2016 e 2019) e Open Office (BR Office, Libre Office)****6. Conectividade e Segurança**

A Plataforma de Conectividade e Segurança reúne os componentes de infraestrutura responsáveis pela comunicação entre os ambientes corporativos, operacionais e externos do BRB. Compõe-se de redes locais (LAN), redes de longa distância (WAN/MPLS), acesso à internet corporativa, enlaces redundantes e dispositivos especializados em segurança da informação. Seu objetivo é garantir disponibilidade, desempenho, escalabilidade e proteção dos fluxos de dados que suportam os sistemas e serviços do banco.

6.1. Rede Metropolitana BRB**6.1.1. Links de 40 Gbps, 10 Gbps, 8 Gbps e 1 Gbps conforme categoria****6.2. MPLS – Operadora 1****6.2.1. 2 acessos de 500 Mbps, 134 links 8 Mbps, uso de eBGP****6.3. MPLS – Operadora 2****6.3.1. 2 acessos de 600 Mbps, 134 links 8 Mbps, 6 links externos 8 Mbps, uso de eBGP****6.4. Internet****6.4.1. 2 links de 2 Gbps com Anti-DDoS, AS 28248****6.5. LAN e Wi-Fi****6.5.1. Cobertura Aruba****6.6. Ativos de Conectividade e Segurança****6.6.1. Switches: Huawei CE7850, Huawei CE6850/CE6851, Cisco, Brocade****6.6.2. Firewalls: Check Point 15400/5800****6.6.3. Balanceadores / ADC: A10 Networks 4440S**

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

6.6.4. Proxy / Segurança Web: Blue Coat ASG

6.6.5. HSM: DÍNAMO DPX

6.6.6. SDN: VMware NSX-T

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) têm por objetivo assegurar a qualidade, a tempestividade e a previsibilidade dos serviços prestados, sem prejuízo da continuidade do negócio.

1.2. Os indicadores foram definidos de forma a medir resultados efetivamente controláveis pela CONTRATADA, evitando dupla penalização por um mesmo evento.

1.3. A apuração dos indicadores será realizada mensalmente, com base nos registros da ferramenta oficial de gestão de demandas.

1.4. Sempre que houver pendência formal imputável à CONTRATANTE, devidamente registrada, a contagem de prazo ficará suspensa até sua regularização.

2. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO**2.1. NMS 01 – IAIP**

Índice de Atendimentos Iniciados no Prazo conforme Tabela 2 - Prazos de início e de conclusão por item de sustentação.

Descrição:

Mede o percentual de sustentação cujo atendimento foi iniciado dentro do prazo previsto, conforme a prioridade definida.

Fórmula de cálculo:

$$IAIP = (Quantidade\ de\ sustentações\ iniciadas\ no\ prazo / Quantidade\ de\ sustentações\ aprovadas\ no\ período) \times 100$$

Chamado válido:

Chamado corretamente registrado, com prioridade definida e sem pendência formal imputável à CONTRATANTE.

Meta mínima:

- $IAIP \geq 95\%$

Apuração:

Mensal.

Glosa aplicável:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- Para cada ponto percentual abaixo da meta: 0,5% de glosa sobre o valor mensal dos serviços de sustentação.
 - Limite máximo de glosa: 10% ao mês.
-

2.2. NMS 02 – ISAP

Índice de Sustentações Atendidas no Prazo conforme Tabela 2 - Prazos de início e de conclusão por item de sustentação

Descrição:

Mede o percentual de sustentações encerradas dentro do prazo previsto, conforme a prioridade definida.

Fórmula de cálculo:

$$\text{ISAP} = (\text{Quantidade de sustentações encerradas no prazo} / \text{Quantidade de sustentações válidos no período}) \times 100$$

Critérios de apuração:

- O prazo considerado será aquele definido para a prioridade do chamado.
- Sustentações canceladas, duplicados ou suspensas por pendência formal não serão considerados.

Meta mínima:

- $\text{ISAP} \geq 90\%$

Apuração:

Mensal.

Glosa aplicável:

- Para cada ponto percentual abaixo da meta: 0,5% de glosa sobre o valor mensal dos serviços de sustentação.
 - Limite máximo de glosa: 10% ao mês.
-

2.3. Regra de não cumulatividade – Grupo 2

Uma mesma sustentação não poderá gerar glosa simultânea nos indicadores IAIP e ISAP. Neste caso, será aplicada apenas a glosa de maior valor.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**3. DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS****3.1. NMS 03 – Prazo de Entrega da Demanda**

Descrição:

Mede o cumprimento do prazo acordado para entrega da Ordem de Serviço.

Regra:

No momento da abertura da demanda, a CONTRATADA deverá informar o prazo necessário para analisar a demanda, refinar o escopo e entregar para testes e homologação. O prazo proposto pela CONTRATADA deverá ser validado pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não valide o prazo proposto, as partes deverão negociar e registrar formalmente o prazo acordado antes do início da execução.

O prazo informado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE será considerado o prazo oficial da OS, passando a ser utilizado como base para a apuração dos indicadores de nível de serviço aplicáveis.

Meta mínima:

- 90% das demandas entregues no prazo, no período de apuração.

Glosa aplicável:

- 0,5% do valor da demanda por dia útil de atraso.
- Limite máximo de glosa: 15% do valor da OS.

3.2. NMS 04 – Qualidade da Entrega

Descrição:

Avalia a ocorrência de bugs identificados após a entrega da demanda para testes e homologação, exclusivamente relacionados ao escopo da demanda sob responsabilidade da CONTRATADA.

Critério de avaliação:

Serão considerados, para fins deste indicador, apenas os bugs decorrentes de falhas de implementação, restritos às funcionalidades de front-end desenvolvidas ou mantidas pela CONTRATADA, identificados após a entrega da OS para testes e homologação.

Não serão considerados para fins deste indicador:

defeitos originados em back-end, integrações, APIs, serviços de terceiros ou sistemas legados;

indisponibilidades de infraestrutura ou ambiente;

falhas decorrentes de requisitos não previstos no escopo da Ordem de Serviço (OS).

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**Regras de Glosa**

A glosa é apurada de forma independente por nível de severidade.

Cada nível possui um teto máximo individual de glosa.

A soma das glosas aplicadas em todos os níveis não poderá exceder 30% (trinta por cento) do valor total da Demanda.

Nível	Meta (por OS)	Limiar de tolerância	Consequência ao superar o limiar
1 – Alta	0 (zero) defeitos	1 defeitos	Glosa imediata: 2% por defeito crítico encontrado.
2 – Média	Até 2 defeitos	2 defeitos	Glosa de 1,5% por defeito grave excedente ao limiar.
3 – Baixa	Até 5 defeitos	5 defeitos	Glosa de 1% por defeito moderado excedente ao limiar.

3.3. NMS 05 – Desempenho de Entrega Proporcional Demandada**Descrição**

Avalia a capacidade da CONTRATADA em realizar entregas proporcionais ao volume total contratado, de forma distribuída ao longo da vigência contratual, exclusivamente nos períodos em que houver demandas com total de PF suficientes encaminhadas pela CONTRATANTE.

Considerando a vigência contratual, espera-se que a capacidade produtiva da contratada permita a execução das demandas de forma distribuída ao longo do período, observada a proporcionalidade entre volume contratado e duração do contrato, sempre que houver demandas formalmente encaminhadas.

A ausência ou postergação de demandas por parte da contratante não poderá ser utilizada como critério para avaliação negativa de desempenho da contratada.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**Critério de avaliação**

Para fins deste indicador, considera-se como percentual mensal de referência o equivalente a 1/24 (um vinte e quatro avos) do volume total contratado, correspondendo a aproximadamente 4,17% (quatro vírgula dezessete por cento) do contrato por mês.

A CONTRATADA deverá demonstrar capacidade de entrega compatível com esse percentual mensal de referência, desde que a CONTRATANTE tenha demandado, no período avaliado, volume igual ou superior a esse percentual.

Regras de aplicação

- O indicador será aplicado somente nos meses em que a CONTRATANTE demandar volume igual ou superior a 4,17% do volume total contratado;
- Nos meses em que o volume demandado for inferior a 4,17%, não haverá obrigação de entrega mínima, nem aplicação deste indicador;
- A apuração considerará exclusivamente o volume efetivamente demandado e aceito, não sendo atribuída responsabilidade à CONTRATADA por ausência, postergação ou redução de demandas;
- A entrega poderá ocorrer de forma distribuída ao longo do mês, conforme planejamento das Ordens de Serviço.

Meta mínima

- Entregar, no período de apuração, no mínimo 90% do volume proporcional demandado e aceito.

Glosa aplicável

- Entrega inferior a 90% do volume proporcional demandado no período:
→ Aplicação de glosa sobre o valor mensal faturado, calculada de forma proporcional ao desvio da meta, conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Glosa (\%)} = 5\% \times \left(1 - \frac{\% \text{ Efetivamente Entregue}}{90\%} \right)$$

Nota: Se o resultado da divisão for igual ou superior a 1, a glosa é zero.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- Limite máximo de glosa deste indicador: 5% do valor faturado no mês de apuração (*limite matemático real do indicador*).

3.4 NMS06 – Cancelamento em caso de ocorrência de falha grave em demandas

Avalia ocorrências de falha grave e reiterada de qualidade que resultem na rejeição definitiva e cancelamento da demanda, caracterizando descumprimento dos critérios mínimos de qualidade contratualmente estabelecidos.

Critério de caracterização

Considera-se caracterizada a falha grave de qualidade quando uma mesma OS apresentar uma ou mais das situações abaixo:

- manutenção de defeito crítico ou bloqueante após ciclo de correção formalmente concedido;
- reincidência de defeitos que comprometam o funcionamento da solução entregue;
- não atendimento aos requisitos técnicos mínimos definidos na OS;
- reprovação definitiva na fase de homologação por não conformidade com padrões estabelecidos;
- inviabilidade técnica da entrega, devidamente justificada pela CONTRATANTE.

Critério de Apuração

O NMS será apurado por ocorrência de OS cancelada;

O cancelamento deverá ser formalmente registrado e justificado na ferramenta oficial de gestão de demandas;

Somente será considerado para efeito deste NMS o cancelamento motivado por responsabilidade da CONTRATADA.

Impacto Financeiro (Glosa)

Cancelamento de OS por falha grave de qualidade:

→ Glosa de 10% do valor da OS, limitada ao montante não pago da respectiva OS;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

A glosa não incide sobre fases devidamente executadas e formalmente aceitas, conforme a Tabela 3 – % de Faturamento por Fase - Ágil.

Limites e Salvaguardas

A aplicação deste NMS não se acumula com outras glosas decorrentes do mesmo fato gerador;

Aplica-se sempre a penalidade de maior valor, quando houver sobreposição;

O cancelamento da OS não afasta o pagamento proporcional das fases concluídas e aceitas.

4. REGRAS GERAIS DE GLOSA

4.1. A soma das glosas aplicadas no período não poderá ultrapassar 20% do valor mensal faturado.

4.2. Um mesmo evento não poderá gerar mais de uma glosa, aplicando-se sempre a penalidade de maior valor.

4.3. As glosas não eximem a CONTRATADA da obrigação de correção das falhas identificadas.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Os indicadores poderão ser revisados mediante comum acordo entre as partes, com base na análise histórica dos serviços prestados.

5.2. A aplicação dos NMS não substitui outras sanções administrativas previstas em contrato, quando cabíveis.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO C – QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA EQUIPE TÉCNICA**

1. Desenvolvedor *Front-end* Sênior:

- 1.1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos com desenvolvimento web/mobile com foco em UX/UI;
- 1.2. Domínio em: React, Angular ou Vue.js, além de Flutter/React Native;
- 1.3. Conhecimentos em Design System e boas práticas de responsividade;
- 1.4. Experiência com testes automatizados de interface (Jest, Cypress);
- 1.5. Integração com APIs REST e autenticação (OAuth2, JWT).

2. Testador QA Sênior:

- 2.1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em testes funcionais, automatizados e de performance;
- 2.2. Domínio em ferramentas como Selenium, JMeter, Postman, Robot Framework e TestRail;
- 2.3. Experiência com automação de testes em pipelines CI/CD;
- 2.4. Capacidade de definir estratégias de teste e documentação em ambientes críticos.

3. Testador QA Pleno:

- 3.1. Experiência mínima de 3 (três) anos em testes funcionais e automatizados;
- 3.2. Familiaridade com ferramentas de automação e testes exploratórios;
- 3.3. Conhecimento em metodologias ágeis de teste.

4. Analista de Requisitos Sênior:

- 4.1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos com levantamento, especificação e documentação de requisitos;
- 4.2. Domínio em BPMN, UML e ferramentas como Bizagi, Enterprise Architect ou Lucidchart;
- 4.3. Vivência em metodologias ágeis e projetos com entregas contínuas (MVP, releases curtos);
- 4.4. Habilidade de traduzir requisitos regulatórios e técnicos em histórias de usuário;
- 4.5. Conhecimento funcional em produtos e serviços financeiros, incluindo sistemas de crédito, pagamentos e relacionamento com o cliente;
- 4.6. Conhecimento comprovado em contagem de Pontos de Função (PFS), conforme padrões do IFPUG, com capacidade de estimar, validar e revisar entregas técnicas com base nessa métrica.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO – CONTRATAÇÕES DE TI**

TERMO DE COMPROMISSO:

Este Termo de Compromisso ("Termo") é celebrado entre:

O **BRB – Banco de Brasília S.A.**, com sede em Brasília-DF, no SAUN, Quadra 05, Bloco "C", Edifício Centro Empresarial CNC, inscrito no CNPJ sob o nº 00.000.208/0001-00, neste ato representada nos termos do seu Estatuto Social, pelo seu XXXXXXX, **Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador da cédula de identidade n.º XXX.XXX SSP/XX, inscrito no CPF/MF sob o n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado em Brasília/DF, doravante denominada apenas **BANCO BRB** e/ou **CONTRATANTE**; e

CONTRATADA, **XXXXXXXXXXXXXX**, Endereço **XXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF **XXXXXXXXXX**, personificação **XXXXXX**, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

(ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou
(iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I - A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II - As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III - A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV - A Parte Recebedora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.

V - A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

4.1 A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
14. As obrigações de sigilo vigorarão por 5 (cinco) anos contados do encerramento do contrato, aplicando-se ao conjunto de informações confidenciais acessadas durante a execução
15. O não exercício por qualquer de uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela CONTRATANTE para execução do Contrato, tanto nas dependências da CONTRATANTE como externamente.
22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da CONTRATANTE, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.
23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

ASSINATURAS:

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ <Nome> CPF:	_____ <Nome> Mat.:
Testemunha 1	Testemunha 2
_____ <Nome> CPF:	_____ <Nome> CPF:

_____, _____ de _____ de 2026.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO F – TERMO DE CIÊNCIA – CONTRATAÇÕES DE TI

TERMO DE CIÊNCIA:

CONTRATO Nº:			
OBJETO:			
GESTOR DO CONTRATO:		MAT.:	
CONTRATADA:		CNPJ:	
PREPOSTO DA CONTRATADA:		CPF:	

Por este instrumento, o(s) empregado(s)/colaborador(es) abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, em conformidade com os termos do contrato nº _____.

_____, _____ de _____ de 2026.

Empregados da CONTRATADA	
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:

Termo de Referência

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO G – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL

1. Atividades relacionadas ao processo ágil

1.1. Premissas

1.1.1. O processo busca uma interligação dos princípios ágeis com os princípios da administração pública.

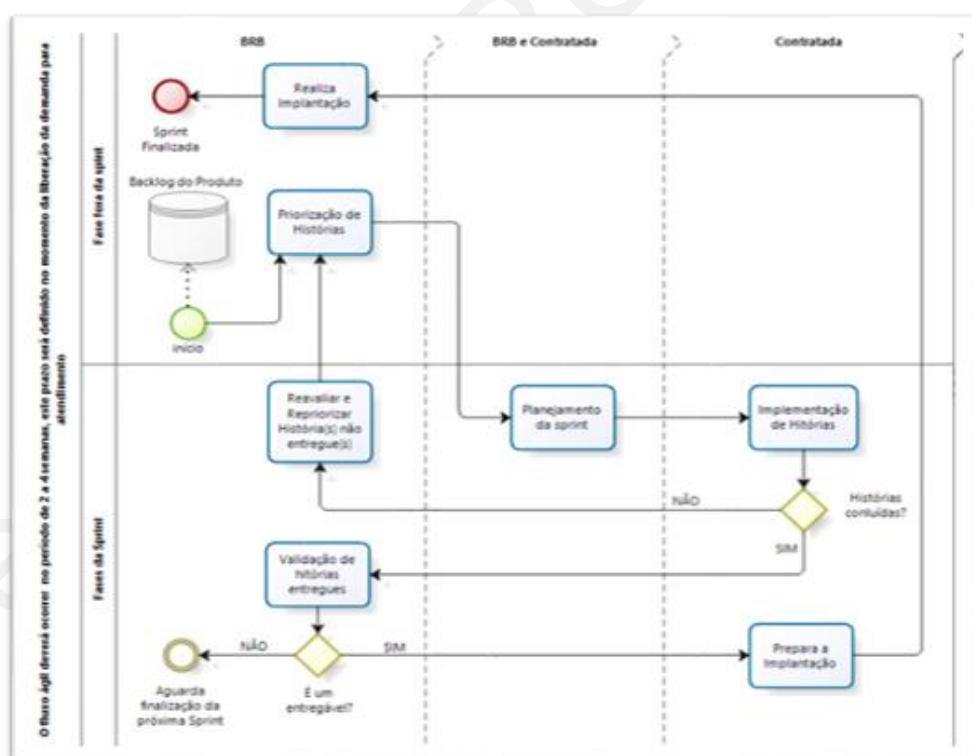
1.1.2. O método adotado para esta contratação se baseara na metodologia SCRUM, todavia, será utilizado um processo adaptado a fim de permitir melhor aderência aos processos do CONTRATANTE.

1.2. Tempo

1.2.1. As Sprints terão duração de 2 a 4 semanas, contudo, em situações excepcionais que necessitem de diferentes prazos, é prerrogativa da CONTRATANTE esta definição.

1.2.1. O conceito de Sprint "Pronta Técnica" (finalizada) será definido pela CONTRATANTE no início do projeto, mas poderá ser revisada durante o atendimento.

1.3. Fluxo



1.3.1. O fluxo executivo ocorrerá na seguinte configuração:

1.4. Papéis

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1.4.1. A CONTRATANTE disponibilizará um representante da área de TI que poderá acompanhar o processo no papel de Fiscal de Contrato e Product Owner cumulativamente.

1.4.2. A CONTRATADA deverá designar time com o mínimo de 3 pessoas, conforme item de habilidades e competências, sendo dois destes obrigatoriamente um analista de requisitos e um desenvolvedor; os demais perfis, de acordo com a demanda.

1.4.3. A priorização do backlog do produto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, que será realizada pelo Product Owner.

1.5. Backlog

1.5.1. Os requerimentos de negócio a serem atendidos serão decompostos em histórias de usuários que, por sua vez, poderão ser subdivididas em tarefas, que compõem o backlog do produto.

1.5.2. Os requerimentos de negócio também poderão ser decompostos em qualquer outra notação adequada ao Processo de Desenvolvimento.

1.5.3. Também são incluídas no backlog do produto eventuais manutenções adaptativas e perfectivas que venham a ser necessárias no software.

1.6. Condução

1.6.1. Na metodologia Ágil, o fluxo de solicitação de serviços de TI demandado à CONTRATADA obedecerá aos seguintes critérios:

Figura I – Fluxo básico de execução de sprint

1.6.2. Serviços de desenvolvimento de sistemas em regime de projeto.

1.6.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar produto de software que atenda às necessidades de negócio, conforme este processo, conforme padrões e processos do Banco.

1.6.2.2. A CONTRATADA definirá os critérios de aceitação após avaliação do Product Backlog para cada projeto.

1.6.2.3. A partir do Backlog do Produto, a Liberação será planejada pelo Banco e CONTRATADA, e requisitada por intermédio de Ordem de Serviço.

1.6.2.4. Histórias de Usuário poderão ser adicionadas, suprimidas ou alteradas pela equipe do Projeto durante as Iterações para a construção da Liberação, conforme padrões e processos do Banco.

1.6.2.5. A inclusão de nova história da sprint em andamento só será permitida após avaliação pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica pela CONTRATADA comprovando a necessidade.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1.6.2.6. Ao longo da construção da Liberação, a CONTRATADA disponibilizará as Histórias de Usuário para verificação, em conformidade com o planejamento das Iterações e os ritos estabelecidos nos padrões e processos do Banco.

1.6.2.7. Quando o Banco verificar que uma História de Usuário está pronta, com aceite para faturamento, registrará o fato no Backlog do Produto.

1.6.2.8. Caso o Banco verifique que a História de Usuário não está pronta, os ajustes e/ou correções deverão ser executados, a partir de planejamento específico, dentro das Iterações, devendo a CONTRATADA arcar com os ônus decorrentes do tempo e esforço despendido para realizá-las.

1.6.2.9. O BRB só se obriga a pagar pelas histórias entregues, sendo ajustado o pagamento no momento da finalização da Sprint.

1.6.2.10. Após o fim da Liberação/Sprint, o Banco se certificará quais das Histórias de Usuário ainda não verificadas estão prontas e quais não estão durante a execução da Sprint, bem como avaliar se os critérios de aceitação técnicos estabelecidos para a Liberação foram cumpridos.

1.6.2.11. Constatada pelo Banco a ocorrência de débito técnico e/ou a necessidade de correções em Histórias de Usuário, os ajustes e/ou correções deverão ser executados através do acionamento da garantia ou planejadas para serem realizadas na próxima Liberação, devendo a CONTRATADA arcar com os ônus decorrentes do tempo e esforço despendido para realizá-las.

1.6.2.12. As histórias não finalizadas pela CONTRATADA durante a sprint concluída serão reinseridas no backlog, que será revisado e repriorizado pelo PO.

1.6.2.13. Não será caracterizado o descumprimento do indicador de NMS no caso de a CONTRATADA deixar de entregar História de Usuário que, inicialmente prevista para compor a Liberação, tenha sido suprimida ou postergada durante as Iterações, com anuência do Banco.

1.6.2.14. Caso a CONTRATANTE verifique que algum dos critérios de aceitação técnicos estabelecidos para a Liberação não tenham sido cumpridos pela CONTRATADA, ficará caracterizado o descumprimento de NMS.

1.6.2.15. A CONTRATADA deverá mensurar em PF todas as Histórias prontas para fins de determinação do tamanho funcional da Liberação e para apuração de desempenho.

1.6.2.16. Em nenhuma hipótese serão mensurados os ajustes em decorrência de débito técnico ou das correções previstas neste documento ou que tenham sido ocasionadas exclusivamente pela CONTRATADA.

1.6.2.17. O Banco poderá, ao longo da execução do serviço, replanejar a Liberação em conjunto com a CONTRATADA.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1.6.2.18. No mínimo cinco dos seguintes artefatos, ou equivalentes, conforme definidos nos processos e padrões do CONTRATANTE, devem ser produzidos no projeto:

1.6.2.18.1. Backlog do produto;

1.6.2.18.2. Documento de Arquitetura;

1.6.2.18.3. Documento de Visão ou História;

1.6.2.18.4. Burndown;

1.6.2.18.5. Testes de unidade;

1.6.2.18.6. Testes de aceitação automatizados.

1.6.2.19. No mínimo cinco das seguintes práticas, ou equivalentes, conforme definidas nos processos e padrões do CONTRATANTE, devem ser utilizadas no projeto:

1.6.2.19.1. Planejamento da Liberação (release);

1.6.2.19.2. Planejamento da Iteração (sprint);

1.6.2.19.3. Quadro informativo (Kanban);

1.6.2.19.4. Reunião diária;

1.6.2.19.5. Retrospectiva da iteração;

1.6.2.19.6. Apresentação do resultado da liberação (Revisão da Sprint).

1.6.2.20. O registro dessas práticas deverá obedecer a ferramenta ou template determinado pela CONTRATANTE.

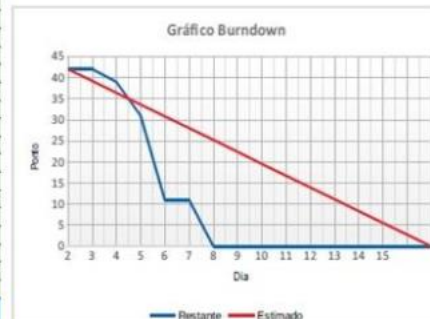
1.6.2.21. A CONTRATADA deverá, para todo 'Final de Sprint', fornecer, em local/modelo definido pelo CONTRATANTE, as informações necessárias do andamento da Iteração (Sprint), contendo, no mínimo, os dados descritos neste item, podendo outras informações serem incluídas a critério da CONTRATANTE.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Sprint 4

SPRINT 4

Pontos	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	25/06	26/06	27/06	28/06	29/06	02/07	03/07	04/07	05/07	06/07	Faltam	Progresso
Atividade 1	1	1														0	100,00
Atividade 2	2	2														0	
Atividade 3	2		2													0	
Atividade 4	5					5										0	
Atividade 5	5				5											0	
Atividade 6	1			1												0	
Atividade 7	1			1												0	
Atividade 8	1			1												0	
Atividade 9	3			3												0	
Atividade 10	3			3												0	
Atividade 11	3					3										0	
Atividade 12	3					3										0	
Atividade 13	3				3											0	
Atividade 14	3				3											0	
Atividade 15	1			1												0	
Atividade 16	2			2												0	
Atividade 17	1			1												0	
Atividade 18	1			1												0	
Atividade 19	1			1												0	
Restante	42	42	39	31	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Estimado	42	39	36	34	31	28	25	22	20	17	14	11	8	6	3	0	



Agenda	Estimada	Realizada
Sprint Planning	18/06/18	18/06/18
Start of Sprint	18/06/18	18/06/18
End of Sprint	06/07/18	06/07/18
Sprint Review	06/07/18	05/07/18

Equipe
Desenvolvedor
Desenvolvedor
Desenvolvedor
Scrum Master
Product Owner

Item	Historias
1	Como gestor do GNI, eu quero poder listar todas as normas internas cadastradas no GNI e consultar os dados cadastrais dessas normas.
2	Como gestor do GNI, eu quero poder listar todas as normas internas cadastradas no GNI e consultar os dados cadastrais dessas normas.
	criar nova norma interna: Como área emissora da norma, eu quero poder cadastrar um novo normativo

Sprint Review
Pontos Positivos
Utilização do Bizagi para melhorar o entendimento do processo a fim de que diminua a possibilidade da ocorrência de falta ou incipiência nos requisitos, reduzindo a chance de falha da sprint.
Pontos a serem trabalhados

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO H – MATRIZ DE RISCOS

1. A Matriz de Riscos compõe o instrumento contratual e tem por finalidade assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, mediante definição prévia das responsabilidades das partes quanto à ocorrência de eventos supervenientes que possam impactar a execução contratual.
2. Define a alocação de responsabilidades entre o BRB e a contratada quanto a eventos supervenientes à contratação, com impacto na execução do objeto. Caracteriza o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato e estabelece, de forma objetiva, os encargos assumidos por cada parte, permitindo a manutenção do equilíbrio contratual nos termos legais.
3. A seguir, apresentam-se os principais riscos identificados para a contratação, com a correspondente alocação de responsabilidades entre o BRB e a contratada.

Riscos da Fase de Gestão Contratual						
Item	Descrição do Risco	Causa	Impacto	Nível de Risco	Plano de Tratamento	Responsável
1	Risco de a contratada não absorver o conhecimento no período informado (30 dias)	Má gestão por parte da CONTRATADA, falta de preparação do corpo técnico da CONTRATADA	Ineficiência na prestação de serviços de desenvolvimento/Manutenção/Sustentação de sistemas Aumentar os riscos para segurança e usuário nos produtos entregues	Baixa	Estabelecer checkpoints quinzenais durante o período de onboarding para avaliar a evolução da absorção. Caso haja defasagem identificada, exigir plano de recuperação formal. Em caso de não conformidade ao final do período, aplicar sanção contratual.	CONTRATADA
2	Empresa não atender aos requisitos de qualidade	Má gestão da contratada e/ou falta de preparo do corpo técnico	Ineficiência na prestação dos serviços, aumentando riscos de segurança e qualidade nos produtos entregues	Baixa	Monitoramento contínuo por meio do NMS04 – Qualidade da Entrega, com aplicação de glosas por defeitos identificados após entrega para homologação, conforme limiar de	CONTRATADA

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

					tolerância e percentuais definidos no Anexo B. Em caso de não conformidade recorrente, aplicação das sanções administrativas previstas no contrato.	
3	Paralisação ou Lentidão devido a Falhas de Infraestrutura do próprio BRB	Instabilidade nos ambientes de homologação (Cloud/On-premise) e fluxo lento para liberação de acessos (VPN, BD, Redes) para	Impedimento legal de aplicar multas à contratada por atrasos cuja causa é do próprio banco, além de desperdício do potencial produtivo da fábrica	Média	Suspensão formal da contagem dos prazos da OS enquanto o ambiente estiver indisponível, com registro formal do ocorrido. Criar processo ágil de liberação de acessos com SLA definido para evitar gargalos recorrentes.	CONTRATANTE

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS
NOME DA EMPRESA:

CNPJ:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

ENDEREÇO COMPLETO:

FONE:

E-MAIL:

CONTATO:

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços especializados de desenvolvimento de aplicativos nativos e híbridos/PWA com suporte multiplataforma para aparelhos smartphones, tablets, smartwatches, smartTVs, desktops e aparelhos/sensores IoT, contemplando manutenção, sustentação, distribuição e monitoramento de soluções tecnológicas na modalidade fábrica de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais pelo prazo de 24 meses.

Item	Subitem	Descrição da Demanda	Periodicidade ou Precificação	Quantidade	Valor unitário	Valor total (24 meses)
1	1.1	Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de <i>software</i>	Ponto de Função (APF) – sob demanda	7.000 PF		
	1.2	Sobreaviso e sustentação (suporte 24x7 em regime de sobreaviso para incidentes e sustentação em produção.)	5% do valor financeiro do item “Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de software” - Valor fixo mensal	24		
Valor global						

COMPONENTE DO PREÇO	1- Serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de <i>software</i>	2- Sobreaviso e sustentação (suporte 24x7 em regime de sobreaviso para incidentes e sustentação em produção.)
1. Mão de obra		
1.1. Salários		
1.2. Encargos Sociais		
1.3. Outros (especificar)		
2. Equipamentos (especificar)		
3. Materiais (especificar)		
4. Outros itens de custo (especificar)		
5. Tributos		
5.1. Federais		
5.2. Estaduais		
5.3. Outros tributos (especificar)		
6. Despesas Operacionais / Administrativas		
7. Lucro		
TOTAL	100,00%	100,00%

Observação: Preencher informando o percentual que cada componente do preço representa para o item.