

## ANEXO VI – CATÁLOGO EXEMPLIFICATIVO DE ATIVIDADES INCLUIDAS NO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO POR PAGAMENTO FIXO MENSAL

1. De acordo com a [SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023](#), o serviço de sustentação de *software* corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho do *software* em produção, dentro dos níveis de serviço estabelecidos pelo órgão ou entidade.
2. O presente anexo apresenta lista exemplificativa das atividades incluídas no serviço de sustentação de *software* com remuneração baseada em valor fixo mensal no contexto do INMETRO.
  - a) **Manutenção corretiva:** Consiste na eliminação de comportamentos do *software* que diferem de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento;
  - b) **Manutenção adaptativa de pequeno porte:** São exigíveis, a título de sustentação e consequentemente sem provocar acréscimo ao pagamento fixo, **até uma** adaptação não-disruptiva (de pequeno porte) do ambiente computacional a cada ano. Considera-se adaptação de pequeno porte aquela cujo objetivo encontra-se em uma das hipóteses abaixo:
    - Atualização de versão de navegadores internet;
    - Atualização de versão de servidor de aplicação;
    - Atualização de versão de servidor de banco de dados;
    - Atualização de versão de linguagem de programação;
    - Atualização de versão de sistemas de gerenciamento, seus temas e plugins;
    - Atualização de versões de frameworks e/ou bibliotecas.
  - c) **Manutenção cosmética localizada e atualização de conteúdo:** consiste em alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue:
    - Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela;
    - Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou labels de uma tela de consulta;
    - Mudanças de texto estático em e-mail enviado pelo sistema;
    - Adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos;
    - Adição ou reestruturação de Ajuda (help estático);
    - Criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas;
    - Criação, alteração ou exclusão de páginas via gerenciador de conteúdo sustentado pelo Inmetro ou outro ente da União (ex.: Portal Gov.br, Portal de Serviços, Portal de Dados Abertos, etc.);
    - Publicação de documentos manualmente ou via gerenciador de conteúdo; e
    - Replicação e alteração de formulários HTML e atualização dos scripts de validação e envio (ASP e JavaScript), sem alteração das regras de envio.
  - d) **Apuração especial:** Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema;
  - e) **Ajuste de ambiente:** Consiste no ajuste dos ambientes de desenvolvimento e/ou homologação de forma a manter o *software* funcional.
  - f) **Diagnóstico:** Apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução do *software*;
  - g) **Suporte técnico:** Prestação de esclarecimentos quanto à forma como foram implementados requisitos de sistema, procedimentos requeridos ao seu correto funcionamento ou aos dados mantidos por ele;
  - h) **Análise de viabilidade:** verificação de viabilidade de desenvolvimento para soluções propostas ou problemas e oportunidades de melhoria apresentados;
  - i) **Homologação assistida:** apoio nos procedimentos de homologação, incluindo configuração de parâmetros, saneamento de dúvidas, depuração de problemas e apoio à equipe de infraestrutura;

j) **Atendimento:**

- **Participação em reuniões** com usuários ou áreas de negócio, além de discussões técnicas e/ou alinhamento de processos e técnicas com áreas correlatas tais como infraestrutura e projetos;
- **Execução de procedimentos operacionais** rotineiramente requeridos por sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção;
- Outras atividades correlatas à sustentação.